



Sveučilište u Zagrebu

Filozofski fakultet

Edita Rogulj

**DIGITALNE TEHNOLOGIJE U
KOMUNIKACIJI
ODGOJITELJA I RODITELJA**

DOKTORSKI RAD

Zagreb, 2019.



University of Zagreb

Faculty of Humanities and Social Sciences

Edita Rogulj

**DIGITAL TECHNOLOGIES IN
COMMUNICATION BETWEEN
TEACHERS AND PARENTS**

DOCTORAL THESIS

Zagreb, 2019.



Sveučilište u Zagrebu

Filozofski fakultet

Edita Rogulj

**DIGITALNE TEHNOLOGIJE U
KOMUNIKACIJI
ODGOJITELJA I RODITELJA**

DOKTORSKI RAD

Mentorica:

Dr.sc. Ljubica Bakić-Tomić

Zagreb, 2019.



University of Zagreb

Faculty of Humanities and Social Sciences

Edita Rogulj

**DIGITAL TECHNOLOGIES IN
COMMUNICATION BETWEEN
TEACHERS AND PARENTS**

DOCTORAL THESIS

Supervisor:

Ljubica Bakić-Tomić, PhD.

Zagreb, 2019.

INFORMACIJE O MENTORICI

Prof. dr. sc. Ljubica Bakić-Tomić rođena je 1955. godine u Zagrebu, gdje je završila cjelokupno svoje obrazovanje. Diplomirala je na Filozofskom fakultetu u Zagrebu pedagogiju i sociologiju, magistrirala na Poslijediplomskom studiju bibliotekarstva, dokumentacije i informacijskih znanosti Sveučilišta u Zagrebu, a doktorat znanosti stekla je na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, Odsjeku informacijskih znanosti 2003. godine, pod naslovom: „Komunikološko-menadžerski profil rukovoditelja u hrvatskoj policiji“. Kao sveučilišni nastavnik radila je na Fakultetu Kriminalistike Sveučilišta u Zagrebu, Učiteljskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, Sveučilištu Sjever u Varaždinu, te Veleučilištu Baltazar u Zaprešiću, a nekoliko godina i kao vanjski suradnik Sveučilišta u Dubrovniku. Na svim visokoškolskim institucijama uvodila je i bila nositelj brojnih kolegija: Komunikologija, Obrazovna komunikologija, Metodika informatike, Poslovno komuniciranje, Uvod u odnose s javnošću, Persuazija i interpersonalna komunikacija, Metodika timskog rada, Kreativnost u odnosima s javnošću, Istraživanje u odnosima s javnošću, Persuazivna komunikologija, Inovativno korporativno komuniciranje i Intuitivno komuniciranje.

Od 2006. godine obnašala je brojne rukovodne dužnosti: pročelnica Studija za predškolski odgoj Učiteljskog fakulteta u Zagrebu, prodekanica za opće poslove, studij i studente Odsjeka u Čakovcu, Učiteljskog fakulteta u Zagrebu, bila je članica Vijeća područja društvenih i humanističkih znanosti Sveučilišta u Zagrebu, pročelnica odjela za Komunikologiju i odnose s javnostima gdje je vodila sveučilišni diplomski studij Odnosa s javnostima na Sveučilištu Sjever u Varaždinu. Bila je predsjednica etičkog povjerenstva Sveučilišta Sjever, članica Vijeća društveno-humanističkog područja Sveučilišta Sjever i članica Senata. Trenutačno je prodekanica za nastavu i studente Veleučilišta Baltazar i visokoškolski nastavnik Sveučilišta Sjever.

Od 2005. do 2012. godine dr. sc. Ljubica Bakić-Tomić jedna je od voditeljica brojnih međunarodnih znanstvenih skupova CISKS: Communication and Information Sciences in the Knowledge Society, koji su se održavali u Baden-Badenu u Njemačkoj, Zadru, Zagrebu i Opatiji, te znanstvenih okruglih stolova "Društvo znanja" zajedno s prof. dr. sc. Vjekoslavom Afrićem i prof. dr. sc. Damirom Polšekom. Godine 2005. dobitnica je Priznanja za razvijanje nastavnih programa i izvrstan rad sa studentima koje joj je dodijelila Visoka škola za poslovanje

i upravljanje «Baltazar Adam Krčelić» u Zaprešiću, dobitnica Priznanja dekana Učiteljskog Fakulteta prof.dr.sc. Ivana Prskala za doprinos razvoj Učiteljskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, te dobitnica priznanja za najbolji znanstveni rad koje joj je dodijelio International Institute for Advanced Studies in Systems Research and Cybernetics za 2006. godinu u Baden-Badenu, Njemačka.

Od 2007. do 2014. godine bila je glavni istraživač i voditelj znanstvenog projekta „Informacijsko-komunikacijske kompetencije edukatora“ koji je financirao MZOŠ RH, a godine 2013./14. voditeljica projekta „Jednake mogućnosti za sve – bolja integracija Roma u obrazovni sustav RH“, financiran iz Fonda za razvoj Sveučilišta u Zagrebu. Od 2007. godine sudjeluje na Međunarodnom znanstvenom projektu „Psychology and Sociology of Economic Behaviour“, voditeljice projekta PhD. Mgr. Zuzane Hubinkove, koji je financirala Češka Republika. Dr. sc. Ljubica Bakić-Tomić bila je član autorskog tima koji je objavio i istoimeni sveučilišni udžbenik za Ekonomsko sveučilište u Pragu.

Sudjelovala je u stvaranju i realizaciji više doktorskih studija u RH: „Rani odgoj i obvezno obrazovanje“, na Učiteljskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, „Suvremeno izdavaštvo i mediji“ Sveučilišta u Rijeci. Sada sudjeluje u realizaciji doktorskih studija Korporativni komunikacijski menadžment, Alma Mater, Mariborske univerze u Sloveniji i dokorskog studija Informacijskih i komunikacijskih znanosti Filozofskog fakulteta u Zagrebu gdje je pod njenim mentorstvom obranilo doktorat šest doktoranada.

Prof. dr. sc. Ljubica Bakić-Tomić do sada je objavila 4 knjige (od toga dvije u inozemstvu), tri knjige u kojima je bila jedan od urednika i autora, brojne zbornike u koautorstvu, 1 sveučilišnu skriptu, te 63 znanstvena i stručna rada. Sudjelovala je na 15 međunarodnih znanstvenih skupova, te je pet godina gostujući profesor na Ekonomskom sveučilištu u Pragu gdje drži izborni kolegij. Mentor je brojnim diplomandima od kojih su neki dobili najviše državne i međunarodne nagrade.

SAŽETAK

Doktorska disertacija pod nazivom *Digitalne tehnologije u komunikaciji odgojitelja i roditelja* daje prikaz teorijske i konceptualne osnove te nalaze istraživanja mišljenja i stavova odgojitelja i roditelja o upotrebama digitalnih tehnologija u međusobnoj komunikaciji.

Od 60-ih godina 20. stoljeća kada se pojavljuje interes znanstvenika za pitanja suradnje obitelji i odgojno-obrazovne ustanove pa do danas objavljen je niz istraživanja u kojima se pokušalo odgovoriti zašto i kako surađivati (Stričević, 2010; Jackson i Needham, 2014). U istraživanjima odnosa roditelja i odgojitelja znanstvenici se koriste različitim terminima – uključivanje roditelja, suradnja s roditeljima, roditeljska participacija, rad s roditeljima, te partnerstvo s roditeljima (Maleš, 1996; Hornby i Lafaele 2011). Tijekom vremena dolazi do promjena u odnosima između obitelji i odgojno-obrazovne ustanove s obzirom na moć, uloge i način komunikacije sudionika u odnosu. Upravo ta činjenica poticaj je za istraživanje ove teme u današnje vrijeme digitalnih tehnologija. Rad započinje prikazom teorija od samih začetaka komunikacije pa sve do danas, s posebnim naglaskom na teorije temeljene na upotrebi digitalnih tehnologija u procesu komunikacije s naglaskom na servise za komunikaciju kao što su *Viber*, *WhatsApp* te društvene mreže *Facebook*, *Instagram* i *Pinterest* koje također omogućavaju komunikaciju svojim korisnicima. Spomenute servise i društvene mreže istraživalo se iz segmenta njihove zastupljenosti u komunikacijskom procesu u ustanovama za rani i predškolski odgoj i obrazovanje. S naglaskom na ulogu odgojitelja u kontekstu upotrebe digitalnih tehnologija, njegovu informatičku pismenosti te razvoj komunikacije od tradicionalnog ka suvremenom u odnosu na korisnike usluge ustanove odnosno roditelja djece rane i predškolske dobi. Komunikacijske kompetencije i informatička pismenost odgojitelja promatrana je kao konstruktor znanja za razvoj kvalitetnijih komunikacijskih procesa.

Cilj istraživanja bio je ispitati mišljenje i stavove te navike odgojitelja i roditelja u odnosu na korištenje digitalnih tehnologija u međusobnoj komunikaciji. S obzirom na postavljeni cilj, proizlazi glavna hipoteza (H_g) koje glasi: Postoji statistički značajna razlika u komunikaciji između roditelja i odgojitelja putem digitalne tehnologije.

Istraživanju se pristupilo kvantitativnim i kvalitativnim istraživačkim postupcima polazeći od hipoteze *da digitalne tehnologije potiču razvoj pozitivne komunikacije između odgojitelja i roditelja* te imajući na umu preferirane oblike komunikacije od tradicionalne do

suvremene. Podaci su se prikupljali putem upitnika te fokus grupa. S obzirom na to da nije pronađen odgovarajući instrument, za potrebe ovoga istraživanja konstruiran je instrument na osnovi definiranih ključnih činitelja komunikacije i servisa za komunikaciju. Instrument je pilotiran radi utvrđivanja metrijskih vrijednosti koje su pokazale validnost čestica upitnika. Ispitivala su se mišljenja i navike odgojitelja i roditelja u vezi s komunikacijom općenito, kao i međusobnom komunikacijom, s naglaskom na korištenje digitalne tehnologije. Istraživački postupci provedeni su u svibnju 2017. godine. Rad predstavlja opsežno istraživanje komunikacije putem digitalne tehnologije između roditelja i odgojitelja djece rane i predškolske dobi u Gradu Zagrebu.

Empirijsko istraživanje provedeno je na demografski stratificiranom uzorku prema zemljopisnom području. Na taj način željela se postići ujednačenost roditelja i odgojitelja po ustanovama za rani i predškolski odgoj i obrazovanje u Gradu Zagrebu. Ustanove koje su sudjelovale u istraživanju pokrivaju sveukupni teritorij Grada Zagreba (sve četiri strane svijeta te uži centar). U istraživanju je sudjelovalo devet ustanova za rani i predškolski odgoj i obrazovanje: „Bukovac“, „Vedri dani“, „Maksimir“, „Cvrčak“, „Siget“, „Utrine“, „Sunčana“, „Prečko“ i „Različak“. Anketno ispitivanje provedeno je na slučajnom uzorku roditelja koji su u vrijeme provedbe istraživanja imali dijete u dobi od 5 do 6 godina koje je pohađalo jednu od navedenih ustanova. Istraživanje je provedeno na uzorku od ukupno $N=742$ ispitanika odnosno $N=342$ odgojitelja i $N=356$ roditelja. Temeljeno na dobivenim rezultatima, ($M=4,3;SD=0,94$) odgojitelja i ($M=4,7;SD=0,60$) roditelja smatra da je *digitalna tehnologija vrlo korisna* te se to može smatrati temeljnim polazištem u izjednačenosti mišljenja roditelja i odgojitelja.

Prema rezultatima istraživanja prva hipoteza H1 djelomično je potvrđena jer je mišljenje odgojitelja i roditelja u vezi s poticanjem pozitivne komunikacije putem digitalne tehnologije u koliziji. Šesta je hipoteza H6 odbačena jer nije utvrđena statistički značajna povezanost između radnog staža odgojitelja i roditelja te izbora servisa za komunikaciju. Ostale hipoteze su potvrđene te su samim time prihvaćene, pa se može govoriti o značajnom utjecaju digitalne tehnologije na komunikaciju između odgojitelja i roditelja.

Rezultati omogućuju jasniji uvid u mišljenje i navike odgojitelja i roditelja o komunikaciji te preferiranje tradicionalnog odnosno suvremenog oblika komunikacije. Uz utvrđivanje preferencije roditelja odnosno odgojitelja o oblicima komunikacije, doprinos rada temelji se na otkrivanju promjena u komunikaciji između odgojitelja i roditelja nastalih pod utjecajem suvremenog digitalnog okruženja u odnosu na tradicionalne komunikacijske oblike,

kao determinante njihovih međudnosa. Dobiveni rezultati mogu biti temeljne smjernice promjena u edukaciji odgojitelja što se tiče komunikacije s roditeljima te organizacije i funkcioniranja predškolskih institucija općenito, jer je komunikacija *ogledalo organizacije*.

Istraživanje je pokazalo da postoji potreba za promjenama u komunikaciji između roditelja i odgojitelja te za osiguravanjem mogućnosti za aktivnijim korištenjem digitalnih tehnologija u tom procesu (O'Hara, Massimi, Harper, Rubens i Morris, 2014). Postoje određene razlike u oblicima komunikacije koje preferiraju roditelji od onih koje preferiraju odgojitelji, međutim, zajedničko je mišljenje da je komunikacija *licem u lice* temelj komunikacije. Digitalna tehnologija pridonosi nadogradnji tradicionalnih oblika komunikacije te komunikaciju čini funkcionalnijom, bržom i lakše dostupnom svima, bez obzira na trenutačnu lokaciju i udaljenost od ustanove za rani i predškolski odgoj i obrazovanje, odnosno odgojitelja kao subjekta u procesu komunikacije (Sully, Barbour i Roberts-King, 2015).

Znanstveni doprinos ovog istraživanja vidljiv je na nekoliko razina. Prvu razinu čini teorijski pristup komunikaciji odgojitelja i roditelja od tradicionalnog do suvremenog, što do sada nije prikazano na ovaj način te se može smatrati znanstvenim doprinosom. Također nisu pronađeni instrumenti koji mjere preferencije odgojitelja i roditelja u međusobnoj komunikaciji putem digitalne tehnologije primjerene za korištenje na populaciji hrvatskih odgojitelja i roditelja s obzirom na organizacijske i kulturne specifičnosti, stoga razvoj instrumenta u ovom istraživanju predstavlja drugu razinu znanstvenog doprinosa. Zadnja razina znanstvenog doprinosa vidljiva je u korištenju rezultata ovog istraživanja kao polazne točke za nova istraživanja komunikacije odgojitelja i roditelja putem digitalne tehnologije.

Ključne riječi: digitalna tehnologija, vrste komunikacija, servisi za komunikaciju, digitalne kompetencije odgojitelja, infrastruktura ustanove za rani i predškolski odgoj i obrazovanje

ABSTRACT

Doctoral dissertation titled *Digital technology in communication between kindergarten teachers and parents* gives an overview of the theoretical and conceptual basis and conclusions obtained through research on opinions and attitudes of parents on the use of digital technology in mutual communication.

Since the 60s, when the interest among scientists regarding the question of collaboration between families and educational institutions first started to emerge, until today, a series of studies have been published, seeking to answer why and how to collaborate (Stričević, 2010; Jackson & Needham, 2014). In their research on kindergarten teacher-parent relationships, scientists use various terms – parental involvement, collaboration with parents, parental participation, work with parents, and partnership with parents (Maleš, 1996; Hornby & Lafaele 2011). Over time, there occurred a change in the relationship between parents and educational institutions with regard to the power, role, and mode of communication of the participants in this relationship. It is this fact that is a source of inspiration for conducting research on this topic today, in the time of digital technology. The paper begins with giving an overview of the theories from the very beginnings of communication until today, with a special emphasis on theories based on the use of digital technology in the process of communication, with an emphasis on communication services such as Viber, WhatsApp, and social networks Facebook, Instagram, and Pinterest, which also enable communication among their users. The mentioned services and social networks were investigated with regard to the extent to which they are used in the communication process in institutions for early childhood and preschool education, with an emphasis on the role of kindergarten teachers in the context of the use of digital technology, their IT literacy, and the development of communication from traditional to contemporary, in relation to the users of the services of institutions, or parents of children of early and preschool age. Communicative competences and IT literacy of kindergarten teachers were observed as a knowledge constructor for the development of more quality communication processes.

The aim of this research was to examine the opinions and attitudes, as well as habits, of kindergarten teachers and parents regarding the use of digital technology in mutual communication. Given the set aim, the following research question arose: *What changes does the use of digital technology bring in communication between parents and kindergarten teachers?*

The research was approached by means of quantitative and qualitative research methods, starting from the hypothesis *that the digital technology encourages the development of positive communication between kindergarten teachers and parents* and the preferred forms of communication, from traditional to contemporary ones. The data were collected by means of questionnaires and focus groups. Since no suitable instrument was found, one has been designed for the purposes of this research, based on the defined key communication actors and communication services. The instrument was piloted to determine the metric values which showed the validity of questionnaire items. The opinions and habits of kindergarten teachers and parents regarding communication in general, as well as mutual communication, were examined, with an emphasis on the use of digital technology. Research procedures were carried out in May 2017. The paper presents an extensive research of digital communication between parents and kindergarten teachers in the City of Zagreb.

Empirical research was conducted on a demographically stratified sample (with regard to the geographical area). In this way, a uniformity of parents and kindergarten teachers across different institutions for early childhood and preschool education in the City of Zagreb was sought to be achieved. The institutions which took part in the research cover the entire territory of the City of Zagreb (all four cardinal directions and the downtown). Nine institutions for early childhood and preschool education took part in this research: “Bukovac”, “Vedri dani”, “Maksimir”, “Cvrčak”, “Siget”, “Utrine”, “Sunčana”, “Prečko” and “Različak”. The survey was conducted on a random sample of parents who at the time of the research had a child aged 5 to 6 attending one of the mentioned institutions. The research was conducted on the total of N=742 respondents, or N=342 kindergarten teachers and N=356 parents. Based on the results, (M=4.3; SD=0.94) kindergarten teachers and (M=4.7; SD=0.60) parents consider that *digital technology is very useful*, and this can be considered a fundamental starting point in the uniformity of parents’ and kindergarten teachers’ opinions.

According to the results of this research, the first hypothesis, H1, was partially confirmed, because the opinions of kindergarten teachers and those of parents collide when it comes to

encouraging positive communication through digital technology. The sixth hypothesis, H6, was discarded because no statistically significant correlation was found between the teachers' and parents' length of work experience and the choice of communication services. Other hypotheses have been confirmed and, therefore, accepted, so it can be said that digital technology has a significant influence on the parent-teacher communication.

The results provide a clearer insight into opinions and habits of kindergarten teachers and parents regarding communication, and the preference of traditional or modern means of communication. In addition to identifying preferences of parents and kindergarten teachers regarding the means of communication, the contribution of this research is based on discovering changes in communication between kindergarten teachers and parents that ensued under the influence of contemporary digital environment as compared to the traditional means of communication, as the determinants of their interrelationships. The results obtained can be fundamental guidelines for changes in education of kindergarten teachers regarding communication with parents, and organization and functioning of preschool institutions in general, because the communication is *a mirror of organization*.

This research has shown there is a need for changes in communication between kindergarten teachers and parents, as well as for providing possibilities for more active use of digital technology in this process (O'Hara, Massimi, Harper, Rubens & Morris, 2014). There are certain differences in forms of communication which are preferred by parents and those preferred by kindergarten teachers, however, they both share the opinion that *face to face* communication is the basis of communication. The digital technology contributes to the upgrading of traditional forms of communication and is seeking to make communication more functional, faster, and more easily accessible to all, regardless of current location and distance from the early childhood and preschool education institution, or the kindergarten teacher as the subject in the process of communication (Sully, Barbour i Roberts-King, 2015).

The scientific contribution of this research is visible on several levels. The first level is based on the theoretical approach to the parent-teacher communication, from the traditional to contemporary, which has not yet been presented in this way, so it can be considered a scientific contribution. Furthermore, no instruments have been found measuring parents' and teachers' preferences regarding mutual communication by means of digital technology which would be appropriate for the use on Croatian kindergarten teachers and parents, considering their cultural

specificity, therefore the development of the instrument used for this research represents another level of scientific contribution. When it comes to the last level of scientific contribution, there is a possibility to use the results of this research as a starting point for new research on communication between kindergarten teachers and parents through digital technology.

Keywords: digital technology, types of communication, communication services, digital competences of kindergarten teachers, infrastructure of the early childhood and preschool education institutions

Sadržaj

1. UVODNA RAZMATRANJA.....	1
1.1. Definiranje problema istraživanja	3
1.2. Ciljevi i hipoteze rada.....	6
1.3. Izvori podataka i metode istraživanja.....	7
1.4. Očekivani znanstveni doprinos.....	8
1.5. Struktura rada	8
2. OBILJEŽJA I IZAZOVI KOMUNIKACIJE	11
2.1. Obilježja komunikacije.....	14
2.2. Masovna komunikacija.....	18
2.3. Digitalne tehnologije	20
2.4. Kompetencije za komunikaciju	21
3. OBLICI KOMUNIKACIJE U SUSTAVU ZA RANI I PREDŠKOLSKI ODGOJ I OBRAZOVANJE.....	23
3.1. Prostor.....	32
3.2. Individualni razgovor	33
3.3. Roditeljski sastanak	34
3.4. Aktivnosti roditelja, djece i odgojiteljima	37
3.5. Kutić za roditelje	38
4. OBILJEŽJA I IZAZOVI KOMUNIKACIJE PUTEM DIGITALNE TEHNOLOGIJE... 40	
4.1. Etički kodeks korištenja servisa za komunikaciju	47
4.2. Rizici korištenja interneta u komunikaciji	49
4.3. Informatička pismenosti – pismenosti 21. stoljeća.....	50
4.4. Određenje digitalne tehnologije.....	53
5. SERVISI ZA KOMUNIKACIJU KOJE KORISTE ODGOJITELJI I RODITELJI U MEĐUSOBNOJ KOMUNIKACIJI.....	55
5.1. Elektronička pošta ili <i>e-mail</i>	56

5.2. Web stranica.....	58
5.3. Viber/WhatsApp	60
5.4. Facebook	62
6. ULOGA ODGOJITELJA U KONTEKSTU KOMUNIKACIJE PUTEM DIGITALNIH MEDIJA	65
6.1. Tradicionalni i suvremeni oblici komunikacije	65
6.2. Komunikacijske kompetencije odgojitelja	70
6.3. Digitalne kompetencije odgojitelja.....	72
6.4. Infrastruktura u odgojno-obrazovnim ustanovama.....	74
7. ISTRAŽIVANJE KOMUNIKACIJE DIGITALNIM TEHNOLOGIJAMA IZMEĐU ODGOJITELJA I RODITELJA	75
7.1. Cilj istraživanja.....	77
7.2. Hipoteze, zadatci i varijable istraživanja	78
7.2.1. Hipoteze istraživanja.....	78
7.2.2. Varijable istraživanja	79
7.2.3. Postupak provedbe istraživanja.....	79
7.2.4. Uzorak istraživanja	80
7.2.4.1. Uzorak kvantitativnog istraživanja.....	81
7.2.4.2. Uzorak kvalitativnog istraživanja.....	86
7.3. Instrument istraživanja.....	86
7.3.1. Kvantitativno istraživanje	87
7.3.2. Kvalitativno istraživanje	89
7.3.3. Konstruktna valjanost i pouzdanost instrumenata	89
7.3.3.1. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale mišljenja roditelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija.....	89
7.3.3.2. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale komunikacijskih navika roditelja ..	92
7.3.3.3. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale mišljenja odgojitelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija.....	94

7.3.3.4. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale komunikacijskih navika odgojitelja	97
7.4. Analiza podataka	99
7.4.1 Analiza kvantitativnih podataka	100
7.4.2. Analiza kvalitativnih rezultata	100
7.5. Rezultati istraživanja i rasprava kvantitativne metode istraživanja.....	102
7.5.1. Posjedovanje i korištenje digitalnih tehnologija od strane roditelja i odgojitelja .	102
7.5.2. Deskriptivni podaci mišljenja roditelja o digitalnoj komunikaciji.....	111
7.5.3. Deskriptivni podaci komunikacijskih navike roditelja	113
7.5.4. Deskriptivni podaci mišljenja odgojitelja o digitalnoj komunikaciji.....	115
7.5.5. Deskriptivni podaci komunikacijskih navika odgojitelja	117
7.6. Analiza hipoteza	119
7.7. Rezultati istraživanja i rasprava kvalitativne metode istraživanja.....	132
7.7.1. Analiza fokus grupa s roditeljima	133
7.7.2. Analiza fokus grupa s odgojiteljima	147
7.7.3. Zaključci fokus grupa.....	172
8. RASPRAVA.....	174
8.1. Znanstveni doprinos	184
8.2. Preporuke za buduća istraživanja	185
9. ZAKLJUČAK	186
10. LITERATURA.....	192
11. PRILOZI.....	207
12. ŽIVOTOPIS	230

1. UVODNA RAZMATRANJA

Sustav za rani i predškolski odgoj i obrazovanje kompleksan je *organizam* na čije funkcioniranje utječe niz različitih čimbenika. Osnovna je karakteristika 21. stoljeća prisutnost tehnologije u svim segmentima ljudskog života. Kada se govori u utjecaju digitalne tehnologije na funkcioniranje ustanova za rani i predškolski odgoj, situacija je još kompleksnija. Unatoč potrebi da sustav odgoja i obrazovanja bude ukorak sa svakodnevnim informacijsko-komunikacijskim napretkom, teško je reći da je to realna situacija. Glavna karakteristika digitalnih tehnologija temelji se na olakšavanju života ljudi u užurbanom poslovnom svijetu. Upravo u želji da se korištenjem digitalnih tehnologija olakša život ljudima dolazi do gubitka privatnosti te se gubi granica između poslovnog i privatnog. U tom nastojanju za što boljom produktivnošću i dobivanjem brzih odgovora na sva pitanja, komunikacija postaje sve važnija (Knapp i Hill, 2010). Potrebno je pronaći načina da se pomire te dvije krajnosti: potreba za brzom i trenutnom komunikacijom i pravo svakog pojedinca na privatnost i slobodno vrijeme. Možda se odgovor može potražiti u definiranju pravila komunikacije, odnosno donošenju etičkog kodeksa u digitalnoj komunikaciji. Ta i slična pitanja javljaju se u specifičnom okruženju ustanova za rani i predškolski odgoj i obrazovanje; konkretno, u potrebi za boljom, brzom i djelotvornijom komunikacijom između odgojitelja i roditelja.

Ustanove za rani odgoj i obrazovanje trebale bi oslušivati potrebe i zahtjeve roditelja koji su korisnici usluga te im omogućiti djelomično kreiranje oblika komunikacije s odgojiteljima. Sukladno potrebama roditelja i općenito suvremenijem načinu komunikacije, javlja se potreba za većom fleksibilnošću te otvorenosti za promjene svih sudionika u komunikacijskom procesu, kako odgojitelja tako i roditelja. Mogućnosti koje pruža digitalna tehnologija u procesu komunikacije kroz široku paletu servisa i društvenih mreža predstavlja komunikacijsku sponu između odgojitelja i odgajatelja u izgradnji kvalitetnijih odnosa. Korištenje suvremenih oblika komunikacije omogućit će veću transparentnost ustanova, kao i njihovu prepoznatljivost u široj lokalnoj zajednici. Prema Prensky (2005) milijardu i pol ljudi, od prije 10 godina, svakodnevno uz sebe ima neki od oblika digitalne tehnologije koji koristi. Koliko je broj korisnika interneta porastao da današnjega dana, vidljivo je prema istraživanjima *Internet World Stats* (2018). Prema rezultatima, na kraju 2017. godine u svijetu je bilo 4.159,440,684 korisnika interneta, a u Hrvatskoj 3.787,838, što je 90,9% ukupne populacije. *Internet World Stats* (2018) donosi i broj korisnika *Facebooka* koji za Hrvatsku iznosi 47,5% od ukupnog broja korisnika interneta

na ovim područjima. Ove brojke pokazuju veliki broj korisnika, kako interneta tako i društvene mreže *Facebooka*, ukazujući na potrebu promišljanja o korištenju digitalnih tehnologija u svrhu poboljšavanja komunikacije između odgojitelja i korisnika usluga ustanova za rani i predškolski odgoj, odnosno roditelja. Prema Volarić, Brajković i Vasić (2015) povezivanje putem interneta i digitalnih uređaja omogućava kvalitetan i brz prijenos podataka te se prema tome može zaključiti da to znači bržu i kvalitetniju komunikaciju koja se može definirati kao prenošenje podataka. Kada tomu pridodamo ubrzani razvoj digitalne tehnologije, koja omogućava pristup informacijama u realnom vremenu s bilo koje lokacije, preostaje nam samo da te prednosti iskoristimo u što većem opsegu.

Današnji roditelji na radnom mjestu provode i više od 8 sati dnevno, što smanjuje mogućnost komunikacije s matičnim odgojiteljima prilikom dolaska po dijete u vrtić, jer je dijete već na dežurstvu. Često umjesto roditelja po dijete u vrtić dolaze djedovi i bake te osobe koje su roditelji bili zadužili. Sve ove situacije otežavaju roditeljima pristup informacijama koje se tiču boravka djeteta u vrtiću, kao i informacijama o događanjima te pozivima odgojitelja za aktivno uključivanje roditelja u planirane aktivnosti. U navedenim slučajevima digitalna tehnologija pruža mogućnosti da se sve potrebne informacije odgojitelja prenesu roditeljima i obratno. Suvremeni način života otežava roditeljima njihovo roditeljstvo te odgojitelji kao profesionalci nužno moraju pronaći načina da omoguće roditeljima što kvalitetniju participaciju u komunikaciji unutar institucionalnog odgoja njihove djece, ali i biti spremni prihvatiti sugestije roditelja. Za uvođenje kvalitetnih promjena potrebno je osigurati infrastrukturu koja bi odgojiteljima omogućila aktivno i profesionalno korištenje digitalnih tehnologija u komunikaciji. Uz osiguravanje materijalnih uvjeta odgojiteljima, potrebno je razmišljati o cjeloživotnom obrazovanju na formalnoj i neformalnoj razini, ne samo odgojitelja, već roditelja. Razvijanje kompetencija kod odgojitelja i roditelja važan je proces u postavljanju temelja za komunikaciju putem digitalnih tehnologija (Žuvić, Brečko, Krelja Kurelović, Galošević i Pintarić, 2016).

Izgradnja kvalitetnije komunikacije zahtijeva definiranje pravila komunikacije ili etičkog kodeksa koji će vrijediti za odgojitelje i roditelje u jednakoj mjeri. Uz svakodnevni razvoj digitalne tehnologije potrebno je ubrzati i razvoj ostalih čimbenika koji imaju izravan ili neizravan utjecaj na promjene u komunikaciji odgojitelja i roditelja, odnosno razvoj infrastrukture, etičkog kodeksa i kompetencija odgojitelja i roditelja u području komunikacije putem digitalne tehnologije.

Digitalna tehnologija neizbježan je čimbenik u razvoju komunikacije koji može olakšati i unaprijediti prenošenje informacija između odgojitelja i roditelja. Stoga je potrebno osigurati razvoj ostalih čimbenika koji su trenutno ometajući faktor u iskorištavanju resursa koje pruža digitalna tehnologija u procesu komunikacije. Ujednačavanje razvoja svih čimbenika omogućit će suočavanje s prednostima koje digitalna tehnologija pruža. Tada će suvremeni oblik komunikacije postati sveprisutan i prepoznat kao mogućnost izbora svakog pojedinca prema vlastitim preferencijama u korištenju određenog oblika komunikacije, a tradicionalni i suvremeni oblici komunikacije imat će isto polazište i iste mogućnosti.

1.1. Definiranje problema istraživanja

Prikupljeni podaci istraživanja ukazuju na značajne činjenice u vezi s mišljenjem i navikama odgojitelja i roditelja u komunikaciji općenito, i komunikaciji putem digitalne tehnologije. U *Zakonu o predškolskom odgoju i obrazovanju* (2013) naglašena je važnost uspostave djelatne suradnje s roditeljima u svim segmentima djelovanja odgojno obrazovne ustanove. Potrebno je naglasiti da je komunikacija u ovom segmentu izuzetno važna jer utječe na razmjenu informacija između odgojitelja i roditelja s ciljem odgoja i obrazovanja djece. Upravo ta važnost nameće potrebu o promišljanju proširivanja i unaprjeđivanja komunikacijskih procesa između ta dva čimbenika. Stoga je, u današnje vrijeme razvijenih informatičko-komunikacijskih tehnologija, neupitno uključivanje digitalne tehnologije koja pruža bezbroj mogućnosti u procesu unaprjeđivanja komunikacije u odgojno-obrazovnom sustavu. Značajnijim uključivanjem digitalne tehnologije, koja, konkretnije, uključuje servise i društvene mreže, u proces komunikacije između odgojitelja i roditelja, pridonijet će se profesionalizaciji odgojiteljske struke i njezinoj prepoznatljivosti u širem kontekstu društva. Profesionalizam je determiniran znanjima i kompetencijama, a sam pojam informatičke pismenosti, kao višedimenzionalni fenomen koji je konstruiran konkretnim elementima, uključujući infrastrukturu, pristup računalima, digitalnu pismenost, koji su pod utjecajem obrazovnog sustava, tradicije, tržišta rada te informacijske politike i socijalnog konteksta, ukazuje na kompleksnost problematike (Špiranec i Banek Zorica, 2008). Integriranje navedenih elemenata kroz ostvarivanje zadataka može pridonijeti ostvarivanju poboljšanja i napretka u procesu komunikacije. Zadovoljavanjem tih konkretnih elemenata mogu se postaviti očekivanja prema

odgojno-obrazovnim ustanovama u segmentu komunikacije s roditeljima, odnosno viši stupanj učinkovitosti i fleksibilnosti odgojitelja.

Premda je potrebno omogućiti ulazak digitalizacije u sve segmente života, pa tako i u komunikaciju, važno je zadržati svijest o važnosti ljudskog faktora. Pojedinaac je taj koji će svoja znanja i vještine kroz kreativan proces sintetizirati u funkcionalnu cjelinu objedinjavajući najbolje iz tradicionalnog i suvremenog pristupa procesu komunikacije. Proces stvaranja i implementacije ideja dugotrajan je proces koji često nailazi na otpor pojedinaca, čemu je razlog vlastito neznanje (Palaiologou, 2016). Stoga je nužno omogućiti svakom pojedincu da razvija i nadopunjava svoja znanja kroz kreativan proces u kojem je važnost procesa superiornija od samoga produkta. Plansko uvođenje promjena koje ostavlja pojedincu dovoljno vremena da prema vlastitim individualnim afinitetima realizira proces, rezultat će kvalitetnim promjenama. Upravo to potvrđuje Glasserov model komunikacije koji se temelji na spoznaji da je ljudska komunikacija subjektivni, a ne objektivni proces. Model je temeljen na četirima kanalima komunikacije: kognitivnom, fiziološkom, emocionalnom kanalu i kanalu aktivnosti, a prohodnost tih kanala utječe na proces komunikacije (Tatković, 2016). Blokator prilikom korištenja digitalne tehnologije u procesu komunikacije može se prepoznati u nedostatku znanja, kompetencija te u nedefiniranim pravilima komunikacije. Uz nastojanja svakog pojedinca da ukloni nedostatke koji otežavaju prihvaćanje noviteta, bilo formalnim ili neformalnim obrazovanjem, važna je i uloga ustanove u tom procesu. Prepoznatljivost ustanova kao kvalitetnih odgojno-obrazovnih ustanova zahtijeva ulaganje materijalnih sredstava za poboljšavanje kadrovskih kompetencija i materijalnog okruženja u smislu investiranja u nabavu digitalne tehnologije koja će, uz obrazovne mogućnosti, osigurati odgojiteljima komunikaciju s roditeljima putem servisa i društvenih mreža. Uz poboljšavanje materijalnih uvjeta važno je donošenje kurikuluma ustanova koji se temelji na *Nacionalnom kurikulumu za rani i predškolski odgoj i obrazovanje* (2014). Kurikulum potiče razvoj osam temeljnih kompetencija za cjeloživotno učenje, od kojih ćemo istaknuti komunikaciju na materinskom jeziku, komunikaciju na stranim jezicima i digitalne kompetencije. Izdvojene kompetencije mogu biti temelj prilikom kreiranja dijela kurikuluma ustanove koji se odnosi na komunikaciju. Rukovodeći se tim polazištem, može se razviti pravilnik ili etički kodeks komunikacije putem digitalne tehnologije. Donošenjem takvog pravilnika pojačala bi se sigurnost, odnosno zaštita odgojitelja, i samim bi ih se time potaknulo na korištenje digitalnih tehnologija u komunikaciji s korisnicima usluga ustanove.

Prema tome, dolazimo do zaključka kako, za preduvjet za korištenje digitalne tehnologije u komunikaciji odgojitelja i roditelja, ona treba biti prepoznata od strane same države, koja će donijeti određene regulative i dokumente u vezi s pravima i dužnostima svih sudionika u komunikacijskom procesu. Iščekujući da država prepozna važnost ove tematike, sva inicijativa ostaje na ustanovama, odgojiteljima i roditeljima. Inicijativa pojedinaca nije zanemariva – važnu ulogu imaju i odgojitelji i roditelji (Park, Kee, i Valenzuela, 2009). Pojedinačni slučajevi pokazatelj su postojanja interesa i potrebe za osuvremenjivanjem komunikacije kroz korištenje digitalne tehnologije. Tek rijetke ustanove osiguravaju potrebnu infrastrukturu za ovaj oblik komunikacije te je česta pojava da odgojitelji koriste vlastita materijalna sredstva, kao što su mobiteli ili računala, u želji za inovativnijom komunikacijom s roditeljima te odmakom od tradicionalnog oblika komunikacije k onom suvremenom, pri tome naglašavajući da korištenjem servisa za komunikaciju imaju mnogo više mogućnosti od prenošenja osnovnih svakodnevnih informacija roditeljima. Prezentiranje vlastitog odgojno-obrazovnog rada olakšano je slanjem fotografija, video zapisa ili uključivanjem roditelja u video poziv. Fotografije i video zapisi koji prikazuju uključivanje djece u aktivnosti i njihove uspjehe važna su informacija roditeljima o postignućima njihovog djeteta. Mogućnost uključivanja putem Skypea također omogućava interaktivnost roditelja, bez obzira na trenutačnu lokaciju, i sudjelovanje u organiziranim zajedničkim aktivnostima djece, odgojitelja i roditelja. Aktiviranjem grupa na *Viberu*, *WhatsAppu* i *Facebooku* ubrzan je protok informacija unutar zatvorenih grupa. Komunikacijom putem servisa odnosno grupama na njima, odgojiteljima je skraćeno vrijeme odašiljanja poruka i pojedinačnog ponavljanja identične poruke svakom roditelju. Osim pojednostavljenog slanja poruka, digitalne tehnologije predstavljaju napredak u vremenu primanja i odgovaranja na poruke. Samim time omogućena je individualna dinamika komunikacije koja može biti trenutačna i odgođena. Odgađanje komunikacije važan je čimbenik u današnje vrijeme ubrzanog načina života i brojnih promjena. Uz prednosti koje donosi digitalna tehnologija potrebno je sagledati i izazove koji dolaze uz njezino korištenje. Jedan od značajnih izazova današnjice svakako je očuvanje privatnosti i slobodnog vremena, odnosno gubljenje granice između poslovnog i privatnog.

Sva navedena pitanja bila su sveprisutna i u osobnom radnom stažu istraživačice, tijekom 26 godina u odgojno-obrazovnim ustanovama na ranom mjestu odgojitelja. Svakodnevnim komunikacijskim izazovima s roditeljima stvarala se potreba za propitivanjem mogućnosti unaprjeđivanja komunikacije te njezinim osuvremenjivanjem. Uz onu praktičnu stranu javila se želja za istraživanjem općeg stanja komunikacije i digitalne tehnologije unutar struke.

Upravo iz te znatiželje proizlazi istraživačko pitanje ove disertacije: „*Kakve promjene donosi upotreba digitalnih tehnologija u komunikaciji između roditelja i odgojitelja?*“ te mišljenje i preferencije odgojitelja i roditelja o komunikaciji i važnosti uključivanja digitalne tehnologije u međusobnu komunikaciju.

Pretpostavke na kojima su temeljene hipoteze ovoga rada jesu da bi se uvođenjem digitalne tehnologije unaprijedila komunikacija između odgojitelja i roditelja te samim time poboljšala kvaliteta odgojno-obrazovnih ustanova.

1.2. Ciljevi i hipoteze rada

Istraživanje kao primarni cilj težište stavlja na primjenu, ulogu i značaj digitalne tehnologije u segmentu razvoja komunikacije između odgojitelja i roditelja. Procjenu njihovih stavova i navika u odnosu na međusobnu komunikaciju unutar ustanova za rani i predškolski odgoj i obrazovanje Grada Zagreba.

Glavna svrha istraživanja jest ispitivanje i razumijevanje veze između postojećih oblika komunikacije te mišljenja i stavova odgojitelja i roditelja u vezi s njihovom međusobnom komunikacijom. Ovim istraživanjem želi se ukazati na prednosti i mogućnosti koje digitalna tehnologija pruža u uspostavi i nadogradnji kvalitetnije komunikacije između odgojitelja i roditelja. Kao temelj rada koriste se već postojeće znanstvene spoznaje koje su se prikupljale kroz analizu radova recentnih autora te su se dobiveni sadržaji istraživali, analizirali i kritički propitivali. Za potrebe rada koristili su se dosadašnji teorijski i empirijski nalazi u području komunikacije, suradnje s roditeljima i korištenja digitalne tehnologije u procesu komunikacije. Također se pristupilo klasificiranju te sistematiziranju pojmova i koncepcija iz interesnog područja istraživanja.

Provedeno istraživanje ima za cilj potaknuti na promišljanje o važnosti komunikacije u odgojno-obrazovnim ustanovama te unaprijediti komunikaciju kroz uvođenje digitalne tehnologije kao medija u ostvarivanju tog cilja. Smatra se da bi se na taj način pridonijelo pozitivnim promjenama u komunikaciji između odgojitelja i roditelja, te stvorile predispozicije za razvoj partnerskih odnosa između glavnih dionika tog procesa.

Temeljem izloženog cilja istraživanja postavljena je glavna hipoteza (H_g) koja glasi: Postoji statistički značajna razlika u komunikaciji između roditelja i odgojitelja putem digitalne tehnologije.

Iz istraživačkog pitanja proizlazi sedam hipoteza:

H1: Digitalne tehnologije potiču razvoj pozitivne komunikacije između odgojitelja i roditelja.

H2: Odgojitelji preferiraju tradicionalni oblik komunikacije s roditeljima, *licem u lice*, više nego digitalne oblike komunikacije (*Viber*, *WhatsApp*, *SMS*, elektroničku poštu i dr.) H3: Roditelji preferiraju korištenje digitalnih tehnologija u komunikaciji s odgojiteljima u

odnosu na tradicionalne oblike *licem u lice*.

H4: Digitalne tehnologije omogućavaju učestaliju dinamiku komunikacije između odgojitelja i roditelja.

H5: Postoji statistički značajna razlika u korištenju servisa za komunikaciju s obzirom na starosnu dob odgojitelja i roditelja.

H6: Postoji statistički značajna razlika u preferiranju oblika komunikacije s obzirom na radno iskustvo odgojitelja i roditelja.

H7: Postoji statistički značajna razlika u korištenju servisa za komunikaciju s obzirom na obrazovanje odgojitelja i roditelja.

1.3. Izvori podataka i metode istraživanja

Tijekom procesa izrade doktorske disertacije, s ciljem pronalaženja odgovora na istraživačko pitanje te prihvaćanje ili odbacivanje postavljenih hipoteza, koristile su se kvantitativna i kvalitativna metodologija istraživanja.

Za razvoj teorijskog okvira korištene su standardne metode sekundarnih istraživanja koja su omogućila uvid u dosadašnja istraživanja u području komunikacije, suradnje odgojitelja s roditeljima te korištenje digitalne tehnologije i servisa za komunikaciju s posebnim naglaskom na aplikacije *Viber*, *WhatsApp*, *Facebook*, web stranice i elektroničku poštu.

U doktorskom radu koji se odnosi na empirijski dio disertacije koristili su se primarni izvori prikupljeni putem upitnika i fokus grupa. Kroz ova dva oblika prikupljanja podataka naglasak je bio na mišljenju i navikama odgojitelja i roditelja o komunikaciji općenito te u odnosu na korištenje digitalne tehnologije u procesu komunikacije. Za mjerenje mišljenja i navika ispitanika korišten je anketni upitnik s Likertovom ljestvicom u rasponu od 1 do 5.

Detaljni podaci o metodama istraživanja i kreiranju anketnog upitnika mogu se naći u 7. poglavlju, a sami anketni upitnici nalaze se među Prilozima.

1.4. Očekivani znanstveni doprinos

Temeljni je znanstveni doprinos ove doktorske disertacije konstriranje upitnika za mjerenje preferencije odgojitelja i roditelja u međusobnoj komunikaciji putem digitalne tehnologije primjerene za korištenje na populaciji hrvatskih odgojitelja i roditelja s obzirom na organizacijske i kulturne specifičnosti.

Dodatni znanstveni doprinos proizlazi iz analize teorijskog okvira komunikacije odgojitelja i roditelja od tradicionalnog do suvremenog načina komunikacije.

1.5. Struktura rada

Disertacija obuhvaća 9 poglavlja razrađenih do četvrte razine. Kompleksnost teme zahtijeva ulaženje u različita područja od komunikacije, digitalne tehnologije, servisa za komunikaciju do suradnje s roditeljima. Shodno tomu, temu je bilo potrebno razraditi u devet poglavlja koja su usmjerena prema temi istraživanja.

U prvom poglavlju *UVODNA RAZMATRANJA* definiran je problem istraživanja iz kojega proizlazi istraživačko pitanje koje je temelj za postavljenje cilja istraživanja i hipoteze samoga rada. Ujedno je dan pregled relevantnih podataka te su opisane metode istraživanja koje će biti korištene u ovome istraživanju. Također, u uvodnom razmatranju dan je očekivani doprinos ovoga istraživanja te je izložena struktura rada same doktorske disertacije.

Drugo poglavlje OBILJEŽJA I IZAZOVI KOMUNIKACIJE donosi tumačenje suvremenih oblika komunikacije te njezina glavna obilježja i izazove koje ona donosi. Digitalna tehnologija predstavlja svoje mogućnosti i izazove koji su podložni načinu korištenja koje kreiraju korisnici. Tako se javlja pitanje etičnosti i postavljanja određenih pravila ponašanja ili takozvani etički kodeks ponašanja u komunikaciji putem digitalnih tehnologija. Stalnim razvojem digitalnih tehnologija razvijaju se i servisi za komunikaciju

Treće poglavlje OBLICI KOMUNIKACIJE U SUSTAVU ZA RANI I PREDŠKOLSKI ODGOJ I OBRAZOVANJE daje teorijski uvod u istraživačko područje s jasnim pregledom radova recentnih teoretičara iz područja komunikacije. Mnogobrojne komunikacijske teorije prikazuju kompleksnost istraživačkog područja te potrebu za njezinim dubljim istraživanjem. U poglavlju je pobliže pojašnjena specifičnost komunikacije u sustavu za rani i predškolski odgoj i obrazovanje u ustanovama Grada Zagreba.

Četvrto poglavlje OBILJEŽJA I IZAZOVI KOMUNIKACIJE PUTEM DIGITALNE TEHNOLOGIJE otvara nova pitanja kao što su etički kodeks korištenja servisa za komunikaciju te potreba za donošenjem istoga. Nadalje, pitanja uključuju pojavu različitih rizika koji se javljaju prilikom korištenja tog oblika komunikacije te potrebu za razvojem informatičke pismenosti upravo iz razloga obrazovanja korisnika u prevenciji rizika.

Peto poglavlje SERVISI ZA KOMUNIKACIJU približava razvoj digitalnih tehnologija odnosno njezinog specifičnog segmenta koji uključuje servise za komunikaciju, koji postaju sastavni segment u ljudskoj komunikaciji. Poglavlje donosi podatke o uslugama, njihove karakteristike, prednosti i nedostatke u procesu komunikacije.

Šesto poglavlje ULOGA ODGOJITELJA U KONTEKSTU KOMUNIKACIJE PUTEM DIGITALNIH TEHNOLOGIJA bavi se digitalnom pismenošću odgojitelja kao glavnim participatorom u komunikaciji s roditeljima, propitivanjem mogućnosti unaprjeđivanja komunikacije s roditeljima te odmak od tradicionalnih k suvremenim oblicima komunikacije.

Sedmo poglavlje ISTRAŽIVANJE KOMUNIKACIJE DIGITALNIM TEHNOLOGIJAMA IZMEĐU ODGOJITELJA I RODITELJA predstavlja postavljeni cilj istraživanja iz kojeg proizlazi istraživačko pitanje koje glasi: „Kakve promjene donosi upotreba digitalnih tehnologija u komunikaciji između roditelja i odgojitelja?”

Osmo poglavlje RASPRAVA donosi raspravu na temelju teorijskog i praktičnog doprinosa postavljenim tezama. S obzirom na mali broj istraživanja povezanih s korištenjem digitalne

tehnologije u komunikaciji odgojitelja i roditelja, ostavljen je prostor za mnogobrojna dodatna istraživanja u ovom području.

Deveto poglavlje ZAKLJUČAK objedinjava sve kvantitativne i kvalitativne rezultate istraživanja uz posebni osvrt na specifične rezultate povezane s područjem istraživanja. Zaključna razmatranja temeljena su na dobivenim rezultatima koja su prezentirana u prethodnim poglavljima prema cilju i postavljenom istraživačkom pitanju.

2. OBILJEŽJA I IZAZOVI KOMUNIKACIJE

Proces komunikacije smatra se ljudskim fenomenom te pobuđuje istraživački interes mnogih znanstvenika koji kroz svoje znanstvene i stručne radove interpretiraju teorije, modele i značenje komunikacije. Sve dimenzije čovjekovog djelovanja izložene su snažnom djelovanju komunikacije koja utječe na površne i dubinske promjene. Potrebno je naglasiti da promjene nisu jednostavne te da ne postoji linearno transformiranje komunikacijskog znanja i vještina u privatnom i poslovnom životu svakog pojedinca. U tom procesu ozračje, prostor, ponašanje, rituali, tradicija, kultura, obrasci interakcije i komunikacije te osobine ličnosti imaju veliki utjecaj.

Velik broj čimbenika koji se pojavljuju u procesu komunikacije uzrok su velikog broja različitih definicija komunikacije. Dance i Larson (1972) pregledom literature pronašli su 126 definicija komunikacije. Naznačeni broj svakodnevno se mijenja i u znatnom je porastu upravo zbog dinamičnih promjena koje se događaju u procesu komunikacije. Izdvojivši zajedničke elemente iz definicija komunikacije, Samovar, Porter i McDaniel (2013, str. 12) dali su jednu sveobuhvatnu definiciju, smatrajući kako je... *“ljudska komunikacija proces putem kojega se prenose simboli u svrhu izazivanja reakcija“*.

Komunikacija pokazuje svoju kompleksnost u velikom broju različitih definicija i tumačenja. Prema Novoselu (1991) dvije su osnovne definicije koje određuju srž komunikacije. Jedna polazi od etimološkog značenja izraza, te je istovremeno preuska i preširoka jer komunikaciju određuje kao aktivnost zajedničkog stvaranja. Druga je usmjerena na sam opis komunikacije kroz proces i učinkovitost međusobnog utjecanja ljudi jednih na druge uporabom simboličkih sredstava. Za bolje razumijevanje definicije i samog procesa komunikacije potrebno je proučiti osnovna načela komunikacije, a prema Samovar, Porter i McDaniel (2013, str. 12) to su: dinamičnost procesa, simboličnost, sistematičnost, uključivanje donošenja zaključaka i posljedice komunikacije. Uz načela komunikacije osnovna sastavnica komunikacije svakako su komunikacijske kompetencije koje možemo podijeliti na motivaciju, znanje, vještine i karakter (Morreale, Spitzberg i Barger, 2001).

U procesu komunikacije svaki pojedinac ima jednako važnu ulogu i upravo je zato potrebno poznavanje samoga sebe, radi jasnijeg definiranja vlastitih stavova, prepoznavanja vlastitog stila komunikacije, te razvijanja empatije i komunikacijske fleksibilnosti (Samovar, Porter i

McDaniel, 2013). Dobro poznavanje samoga sebe može pomoći u segmentima komunikacije koje, uz one pozitivne, mogu biti i negativnog predznaka. Svaka komunikacija sa sobom donosi i mogućnost pojavnosti negativnih elementa koji se odražavaju u pojavi tjeskobe, nesigurnosti, povlačenja, traženja sličnosti sa sugovornikom, stereotipa, predrasuda te pokazivanja moći (Samovar, Porter i McDaniel, 2013).

Uz pojavnost osobnosti pojedinca kao elementa koji izgrađuje komunikaciju, veliki utjecaj ima društvo i okolina. Prema De Soli (1973) proces komunikacije moguće je opisati kao sastavnicu koja omogućuje opstanak nekog društva i bitno utječe na određenje njezine strukture. Komunikacija se odvija kroz komunikacijski sustav koji se može definirati kroz povezivače i nepovezivače kao entitete sustava koji se razlikuju u šest dimenzija: broj entiteta, kapacitet, opseg, tip, struktura informacija te transformacijski mehanizam. Shvaćanje sustava i procesa komunikacije na takav način udaljava nas od tradicionalnog pristupa komunikaciji kao primanju i davanju informacija (De Sola, 1973; Stanford i Roark, 1974). U procesu prenošenja informacija uključeni su sudionici koji u međusobnoj interakciji, korištenjem verbalnih i neverbalnih znakova, uspostavljaju određenu vrstu odnosa. Kvalitetna izgradnja odnosa i njihovo održavanje izloženo je mnogim vanjskim čimbenicima kao što su društvene norme i različite ideologije koje diktiraju različitu hijerarhiju odnosa (Montgomery, 1988). Istraživanja o *dobrom odnosu* proveli su Bernieri, Gills, Davis i Grahe, (1996) te su odnos definirali s obzirom na količinu uložene pozitivne pažnje i složnosti između sudionika u trenutnoj interakciji. Kako je već spomenuto, manji dio komunikacije odnosi se na samo prenošenje informacija od pošiljatelja do primatelja, dok se veći dio odnosi na uspostavljanje socijalnih interakcija. Upravo u tom segmentu vidljiva je uloga komunikacije u izgradnji kvalitetnih odnosa (Bašić, Koller-Trbović i Žižak, 2005).

Jedan od najsuvremenijih pregleda komunikacijskih tijekova dao je Paul Watzlawick (1967) u svojoj teoriji komunikacije, gdje navodi sljedeće: nemoguće je ne komunicirati, svaka komunikacija ima sadržaj i odnosni aspekt, narav odnosa uvjetovanja je interpunkcijom komunikacijskih tijekova, u komunikaciji su mogući digitalni i analogni modaliteti i tijek međuljudski odnosa je ili simetričan ili komplementaran (Watzlawick, Bavelas i Jackson, 1967). Analogna komunikacija ima semantički potencijal, ali u isto vrijeme nepotpunu logičku sintaksu za jednoznačnu komunikaciju. Samim time prikladnija je za korištenje u izgradnji odnosa, a manje efikasna u jasnom iznošenju informacija (Brajša, 1993). U izgradnji komunikacijskog odnosa sudjeluju dvije ili više osoba; jedna osoba koja informaciju prenosi, a druga ili više njih koji tu informaciju primaju. Ako je prijenos informacija jednosmjernan, tada

se govori o informiranju, odnosno o prijenosu informacije od pošiljatelja do primatelja. Za razliku od prijenosa informacije, proces komunikacije ima karakterističan tijek protoka informacija od pošiljatelja k primatelju i povratno, što se naziva dvosmjernom komunikacijom, odnosno komuniciranjem (Bratanić, 1993).

Proces komuniciranja izuzetno je važan i naglašen u sustavu za rani i predškolski odgoj i obrazovanje. Sagledavanjem komunikacija u odgojno-obrazovnom procesu može se prihvatiti definicija da je „*komunikacija proces stvaranja značenja između dvije ili više osoba*“ (Bratanić, 1993). Sam pojam komunikacije autor objašnjava kroz interakciju putem znakova, proces stvaranja značenja i proces uzajamne razmjene značenja. Navedeni segmenti upućuju na već spomenutu kompleksnost procesa komunikacije, stoga treba pružiti mogućnost izbora svakom sudioniku procesa, odnosno aktivno ili pasivno participiranje u komunikaciji. Individualne razlike između sudionika moraju biti prepoznate i poštivane bez prisile na sudjelovanje u komunikaciji. Brajša (2003) naglašava postojanje emocionalnog komunikacijskog komfora koji određuje pravilni omjer gratifikacije, odnosno zadovoljstva i frustracije ili nezadovoljstva u komunikacijskom procesu. Ostvarivanje emocionalnog zadovoljstva svih sudionika komunikacijskog procesa preduvjet je za kvalitetnu komunikaciju.

Kvaliteta komunikacije može se unaprijediti uz ljudski segment i osiguravanjem mogućnosti izbora između različitih oblika komunikacija. U današnje vrijeme moguće je izabrati između velikog broja različitih oblika komunikacije, od tradicionalnih do suvremenih, koji uključuju digitalne tehnologije. Korištenje digitalne tehnologije omogućava unaprjeđivanje u komunikacijskom procesu u svim segmentima, od poslovne do privatne razine. Prema McLuhmanovu mišljenju (1968) u Kunczik i Zipfel (2006) postoje tri epohe koje su obilježene različitim oblicima prijenosa informacija: analfabetsko plemensko doba, tipografsko i mehaničko individualističko doba Gutenberga i, kao najnovije doba, elektroničko. Prema Bubaš (2004) osim komunikacije *licem u lice* ili prirodnog medija, za komunikaciju u poslovnoj komunikaciji koriste se i različiti digitalni mediji. Upravo digitalni mediji omogućavaju posredovanu komunikaciju te su učestali u poslovnoj komunikaciji u obliku poslovnog pisma, dopisa, tiskanih materijala, telefaksa, telefona, videotelefona, videokonferencije, elektroničke pošte, elektroničke oglasne ploče, foruma na internetu i ostalog. Suvremeno poslovanje orijentirano je više na elektroničke medije zbog brzine i lakšeg uspostavljanja veze s fizički udaljenim osobama. Upravo elektroničko doba preuzima velik dio u komunikaciji te polako ulazi u odgojno-obrazovni sustav. Kvalitetna komunikacija jedna je od ključnih elemenata razvoja kvalitetnog partnerstva između odgojitelja i roditelja. Unaprjeđivanje i razvoj odnosa

uvelike može biti potpomognut digitalnim tehnologijama i njezinim mogućnostima. Razvoj različitih softverskih programa olakšava i ubrzava komunikaciju.

S obzirom na nedostatak istraživanja na području korištenja digitalne tehnologije u razvoju komunikacije između roditelja i odgojitelja, ovo istraživanje može biti temeljno polazište u razvoju suvremenih oblika komunikacija između odgojitelja i roditelja te pristupu digitalnim tehnologijama kao mediju za kvalitetniju i bržu komunikaciju. Digitalne tehnologije omogućavaju korištenje različitih servisa za komunikaciju kao što su Viber, WhatsApp, SMS, elektronička pošta i drugi. Korištenjem servisa za komunikaciju i društvenih mreža omogućen je brži protok informacija između odgojitelja i roditelja, u vezi s djetetom kao centralnim subjektom njihove komunikacije.

Komunikacija kao jedan od ključnih pojmova koji determinira suradnju s roditeljima sve je aktualnija. Velik broj autora bavio se upravo tim segmentom u odgojno-obrazovnom sustavu prepoznavši njezinu važnu ulogu (Katz i Bauch, 1999., Pianta i sur., 2001., Pašalić Kreso, 2004., David-Kean i Eccles, 2005., Wiess i sur., 2006., Prior i Gerard, 2007., Canker i sur. 2009., Jonsdottir i Bjornsdottir, 2012., Westergard, 2013.)

2.1. Obilježja komunikacije

Kroz povijest komunikacija je bila česta tema znanstvenih rasprava. Analizirajući komunikaciju kroz povijest, Miller (2004) navodi sedamdeset definicija te je smatra procesom stvaranja značenja i prijenosa informacija ili poruka. Međutim, uz definiciju komunikacije koja se odnosi na sadržaj komunikacije, postoje definicije koje su temeljene na odnosima. Jukić i Nadrljanski (2015) komunikaciju definiraju kao složenu ljudsku djelatnost koja je u osnovi ljudskoga djelovanja i odnosa među ljudima. Komunikacija uključuje sve procese koji na bilo koji način utječu na izgradnju odnosa među ljudima. Upravo te činjenice definiraju komunikaciju kao najslženije i najzanimljivije područje (Weaver, prema Čerepinko 2012).

Reardon (1998) navodi šest osnovnih značajki ljudske komunikacije:

1. ljudi komuniciraju iz različitih razloga,
2. komuniciranje rezultira namjernim ili nenamjernih učincima,
3. komunikacija je najčešće obostrana,
4. komunikacija uključuje najmanje dvije osobe koje jedna na drugu utječu u nejednakoj mjeri,
5. komunikacija se događa i kada nije uspješna,
6. komunikacija uključuje upotrebu simbola.

Modeli ili pristupi komunikaciji mogu biti raspoređeni na ljestvici od jednostavnih do složenijih. Jednostavni su određeni prenošenjem informacije od pošiljatelja do primatelja kroz jedan kanal, dok oni složeniji određuju kompleksan fenomen komunikacije. Prema Griffinu (Čerepinko, 2010, str. 17) postoji „...deset zajedničkih principa na kojima se temelje svi modeli odnosno pristupi komunikaciji“, a to su: motivacija, slika o sebi, vjerodostojnost, očekivanje, prilagodba publike, društvene konstrukcije stvarnosti, dijeljenje značaja, narativ, sukob i dijalog.

Oblici komunikacije mogu se dijeliti prema različitim kriterijima. Autori Tubbs i Moss (1977) rade podjelu prema broju osoba uključenih u komunikaciju i načinu komuniciranja: komunikacija između dvije osobe, u malim grupama, organizirana komunikacija, javna komunikacija i komunikacija masmedijima. Komunikacija između dvije osobe najčešći je oblik komunikacije i odvija se u dijalogu te se naziva i dijadičkom komunikacijom, što se smatra osnovnom jedinicom ljudske komunikacije. Neposredna komunikacija odvija se između dvije osobe, kontaktom licem u lice uz korištenje verbalnih i neverbalnih elementa. Neverbalna komunikacija sastavni je dio komunikacije, iako ponekada zanemarena i nedovoljno percipirana. Emotivni, fizički i kognitivni elementi važan su dio neverbalne komunikacije koju definiraju tijek i način komunikacije (Gran i Ray, 2010). Rezultati istraživanja pokazuju da 80% komunikacije sadrži neverbalne elemente (Welch i Gonzalez, 1999; Young, 2005).

Komunikacija se dijeli prema različitim kriterijima. Jedan je od kriterija broj i vrsta sugovornika komunikacije. Prema Bezić i Šincek (2008) komunikacija se dijeli na: osobnu – komuniciranje s poznatim osobama – interpersonalno, socijalno – neformalno i slučajno, te poslovno i javno komuniciranje. Interpersonalna komunikacija, uključivanjem drugih sudionika u

komunikacijski proces, proširuje se na oblik grupne komunikacije. Prema tome, može se reći da se komunikacija proširena na više osoba definira kao komunikacija u grupi među pojedincima koji imaju iste zajedničke ciljeve ili se identificiraju s grupom. Karakteristike javne komunikacije povezanost su s javnim mjestima, unaprijed planiranim određenim ciljem te vremenom održavanja što je smješta u komunikaciju društvenog karaktera (Clayton, 2003; Grant i Ray, 2010). Za razliku od komunikacije masmedijima, odnosno sredstvima javnog informiranja, klasična interakcija između sudionika komunikacije ulazi u sferu socijalne komunikacije (Bratanić, 1993). Kvalitetan proces komunikacije ostvaruje se kada svi čimbenici u komunikacijskom procesu ostvare njima prihvatljiv oblik komunikacije, što omogućava da proces teče nesmetano i gradi još bolje odnose među članovima. Važnost takvog promišljanja vidljiv je i kroz prikaz istraživanja koji uključuju nastavnike i roditelje, a uvažavaju njihovo mišljenje te osvješćuju važnost pronalaska oblika komunikacije koji će jednako zadovoljiti sve sudionike komunikacije (Glasgow i Whitney, 2009).

Proučavanje komunikacije iz pedagoškog diskursa najbolje je definirano u Watzlawickovoj teoriji komunikacije, što autore iz područja pedagogije potiče da svoje interpretacije temelje na tom modelu komunikacije (Bašić i sur., 1994; Mušanović i Lukaš, 2011; Čerepenko, 2012). Glavna karakteristika te teorije jest princip povratne informacije. Watzlawick je sa svojim suradnicima razradio teoriju komunikacije koja je temeljena na odnosima (Watzlawick, Bavelas i Jackson, 1967). Watzlawick donosi karakteristike teorije komunikacije koje temelji na odnosu čovjeka prema čovjeku, odnosno na njihovoj interakciji:

1. promatranje čovjeka u odnosu s drugima
2. proučavanje međuljudskih odnosa u komunikaciji
3. pojam povratne informacije
4. međusobni utjecaj osoba koje su u odnosu
5. različiti stupnjevi svjesnosti o našem ponašanju
6. pojava simptoma, odnosno pravila interpersonalne igre oba člana komunikacije

Uz karakteristike teorije komunikacije Watzlawick i suradnici (1967) postavljaju pet osnovnih aksioma komunikacije:

- ~ Nemoguće je ne komunicirati u situaciji kad se dvoje ljudi može vidjeti: odbijanje komunikacije također je komunikacija.

- ~ Svaka komunikacija sastoji se od sadržajnog i odnosnog aspekta:
 - sadržajni – svojstva predmeta, ljudi, događaja.
 - odnosni – prenošenjem sadržaja prenosimo i odnos prema sugovorniku.
- ~ Narav unosa uvjetovana je partnerovom interpunkcijom komunikacijskih tijekova: početna točka u komunikaciji definirana je ulogom svakog pojedinca što se koristi u razumijevanju uzorka i posljedice. Interpunkcijskim konfliktima zajedničko je suprotno mišljenje o uzroku i posljedici konflikta.
- ~ Komunikacija se služi digitalnim i analognim modalitetima:
 - digitalna komunikacija – pretežno je verbalna; riječima se daje značaj sadržaju poruke, ali se ne izražava odnos.
 - analogna komunikacija pretežno je neverbalna kroz mimiku, geste, poglede i paraverbalnu odnosno naglasak i stil govora. To su znakovi koji omogućavaju približnu, posrednu predodžbu.
- ~ Tijek međuljudskih odnosa simetričan je ili komplementaran:
 - simetričan je odnos dvoje ravnopravnih partnera. U tom se odnosu teži sličnosti, a izbjegava se različitost. Međutim, izbjegavanje svake različitosti ograničava samostalnost.
 - komplementaran je odnos koji se temelji na različitosti, odnos podređenog i nadređenog (Watzlawick, Bavelas i Jackson, 1967).

Kunczik i Zipfel (2006), prema Lerner (1958), proces modernizacije prvenstveno shvaćaju kao komunikacijski proces te smatraju da je komunikacijski sustav indikator i nositelj socijalnih promjena. Promjene se događaju od usmenog (oralnog) prema medijskom komunikacijskom sustavu te ih prikazuje u idealnom suprotstavljenom odnosu (Slika 1).

	Oralni sustav	Medijski sustav
Kanala	Usmeni (licem u lice)	Mediji (radio)
Publika	Homogena primarna skupina	Heterogena masa
Izvor	Osobe višeg ranga (statusa hirarhije)	„profesionalni“ komunikatori (stručna znanja)
Sadržaj	Preskriptivno (obavezna pravila)	Deskriptivno (opisne informacije)

Slika 1. Karakteristike oralnog i medijskog komunikacijskog sustava Zipfel (2006), prema Lerner (1958)

Promjene uzrokovane proširivanjem oralnih sustava ne medijske sustave zahtijevaju određeno prilagođavanje sudionika komunikacijskog procesa. Prilagođavanje se odnosi na razvijanje određenih vještina, znanja, empatije i prije svega, kritičkog promišljanja te otvorenosti za suvremene oblike komunikacije. Osim razvijanja vještina za socijalnu interakciju, potrebno je razvijati vještine za virtualnu socijalizaciju; razvijanjem pozitivnih odnosa s ljudima usavršava se vlastita komunikacija (Biocca, Levy, 2013). Uključivanjem digitalnih tehnologija u proces komunikacije, autori uz poznate podjele uvode nove, uvjetovanje digitalnim tehnologijama. Jukić i Nadrljanski (2015) komunikaciju dijele na: verbalnu, neverbalnu, interpersonalnu, grupnu, javnu, masovnu komunikaciju, aktivno slušanje, telekomunikaciju i računalno posredovanu komunikaciju.

Raznolikost izbora oblika komunikacije zahtijeva promišljanje o spremnosti pojedinaca da participiraju u procesu komunikacije prema njezinim pravilima. Upravo komunikacijska pravila omogućavaju upoznavanje kvalitete komunikacijskog procesa, ali i izgradnju kvalitete unutar nekog odnosa koji je definiran velikim brojem pozitivnih i negativnih elemenata (Bašić, Koller-Trbović i Žižak, 2005). Izostanak pravila ili njihovo nepridržavanje uzrokuje anarhiju koja može biti pogubna u nastojanju da se izgrade kvalitetni komunikacijski odnosi.

2.2. Masovna komunikacija

Autor Maletzke (1963, str.32) daje definiciju masovne komunikacije: „Onaj oblik komunikacije kojime se posreduje disperzivnoj publici putem javnih izjava, tehničkim sredstvima (mediji), indirektno i jednostrano“.

Kunczik i Zipfel (2006) daju pregled triju razina analize pojma masovne komunikacije: makro, mezo i mikro razinu. Makro razina uključuje strukturu i proces medijskog sustava i njihove odnose u društvenim područjima od gospodarstva, politike i kulture, dok mezo razina propituje procese promjena u pojedinim medijskim organizacijama. Važan je predmet istraživanja ponašanje ljudi prema digitalnim tehnologijama što ujedno definira mikro razinu. Na mikro razini prate se ponašanje i motivi korištenja digitalnih tehnologija, kao i učinci na proces stjecanja znanja, političku informiranost i participaciju te interpersonalno ponašanje u komunikaciji.

Različite definicije različito tumače pojam masovne komunikacije, te autor Tubbs (2012) istražuje razlike u masovnoj komunikaciji koje su nastale masovnim širenjem interneta.

Maletzkeovu definiciju masovnih komunikacija autori Kunczik i Zipfel (2006, str. 24) proširuju kroz sljedeća određenja pojma, koji se nude u procesu masovne komunikacije:

1. sadržaji pretežno namijenjeni kratkoročnoj uporabi
2. sadržaji se proizvode u formalnim organizacijama uz pomoć visoko razvijenih tehnologija i različitih tehnika (medija)
3. namjena sadržaja potencijalno istovremeno mnoštvu ljudi (disperzivna publika), koji su anonimni za komunikatora
4. javni sadržaj, tj. bez ograničenja pristupa
5. jednostavan odnos (komunikator i recipijent ne mogu zamijeniti pozicije; odnos između njih je asimetričan u korist komunikatora)
6. neizravan način komunikacije (bez izravne povratne povezanosti)
7. periodičnost proizvoda sadržaja
8. kontinuiranost

Ovi kriteriji vrijede za tisak, radio i televiziju, ali ne i za digitalne medije jer se interaktivne usluge odlikuju prije svega komponentama interpersonalne komunikacije u kojoj se gubi uloga pošiljatelja i primatelja (Kunczik i Zipfel, 2006). Upravo u tome odražava se poveznica između masovne i interpersonalne komunikacije odnosno zajedničko im je da pošiljatelj poruka postaje primatelj. Interpersonalna komunikacija odvija se u socijalnim uvjetima, odnosno između komunikatora i recipijenata. Reakcija komunikatora može biti fleksibilna s mogućnošću provjere učinka poruke na primatelja.

2.3. Digitalne tehnologije

Digitalne tehnologije ili informacijsko-komunikacijske tehnologije svakodnevno se razvijaju i međusobno nadograđuju te stapaju u nove oblike, što zahtijeva modifikaciju i proširivanje znanja i vještina. Pod digitalnim tehnologijama misli se na primjenu računala, laptopa, tableta, interneta, pametnih telefona (Rodek, 2007). Upotreba digitalnih tehnologija u komunikaciji složen je i kompleksan proces te zahtijeva redefiniranje. „Multimediji su nadređeni pojam za mnoštvo novih proizvoda i usluga s područja računovodstva, telekomunikacija i medija“ (Kunczik i Zipfel, 2006, str. 29). U segmentu korištenja digitalnih tehnologija u procesu komunikacije, mediji izazivaju najviše interesa među korisnicima. Prema latinskom izvorniku (lat. *medius, media, medium*) medij označava onoga koji posreduje, pa se, prema tome, može definirati kao posrednik u prenošenju informacija između dvaju subjekata, odnosno primatelja i pošiljatelja. U recentno vrijeme sve više do izražaja dolazi socijalni segment digitalnih tehnologija, koji podrazumijeva društvene medije (engl. *social media*) kao što su *Facebook, Skype, Twitter, MySpace* i drugi. U tom slučaju govorimo o tehnologiji *Web 2.0*.

Prema *Enciklopediji terminologije obrazovne komunikacije i tehnologije* (Richey, 2013, str. 203) glavne značajke digitalne tehnologije u kontekstu *Web 2.0* okarakterizirane su kao sredstvo koje:

„...omogućuje korisniku direktnu interakciju manipuliranjem prezentacija, formata i konteksta, te omogućuje manipuliranje medijskim porukama u stvarnom vremenu“.

Unatoč velikoj različitosti između digitalnih proizvoda i usluga, tri su glavne osobine koje ih povezuju, a te zajedničke osobine očituju se u:

- interaktivnoj upotrebi – korisnik može kreirati sadržaj odnosno inicirati akcije
- kombiniranju interaktivne upotrebe medijskih tipova, odnosno dinamički (video) sa statičkim medijima (tekst)
- upotrebi digitalnih tehnika kao baze aplikacijama koje pojednostavljuju i omogućuju pohranu i obradu podataka (Kunczik i Zipfel, 2006)

Najistaknutija karakteristika multimedijjskih aplikacija svakako je interaktivnost, odnosno mogućnost interveniranja u sadržaj. Korisnik je u mogućnosti određeni sadržaj kreirati i prikazati u određenom obliku, što je nova osnovna karakteristika digitalnih medija.

2.4. Kompetencije za komunikaciju

Prema Bakić-Tomić, Dvorski i Kirinić, (2015, str. 159) komunikacijska kompetencija može se definirati kao sposobnost da se poruka prilagodi interakciji i kontekstu sugovornika i okruženja, dok se

„...povratnu informaciju upotrebljava kao informaciju o (ne)uspješnoj adaptaciji.“

Velik broj autora slaže se da se komunikacijske kompetencije sastoje od znanja, ponašanja, vještina, motivacije i stavova. Podizanje vlastite kompetencije i svijesti o njezinoj važnosti istraživali su Roberts, Wass, Jones, Sarangi i Gillett (2003) te zaključili da ispitanici pokazuju veliku svijest o važnosti razvoja kompetencijskih vještina. Spoznaje o važnosti komunikacije pomažu u razumijevanju različitih psiholoških i socioloških procesa, kao i potrebu za razvijanjem i usavršavanjem komunikacijskih kompetencija. Komunikacijske vještine nisu urođene, već se stječu učenjem i stalnim ponavljanjem kako bi prerasle u naviku. Na razvoju vještina potrebno je naporno raditi radi njihovog razvijanja i unaprjeđivanja. Razvijena svijest o važnosti komunikacijskih kompetencija intrinzično motivira pojedince za njezinim daljnjim proširivanjem, bilo kroz oblike formalnog ili neformalnog obrazovanja. Čovjek je svakodnevno izložen različitim izazovima na privatnom i profesionalnom planu, a ti su izazovi dio globalnog razvoja društva. Za uspostavljanje što boljih međuodnosa unutar različitih skupina, pojedinac je potaknut na razvijanje vlastite osobnosti i vještina (Tatković, 2016). Uz kompetencije za klasične oblike komunikacije, suvremeno društvo donosi i potrebu za razvojem kompetencija za upotrebu suvremenih medija (Tatković i Muradbegović, 2008).

Kroz proces usvajanja novih vještina i sposobnosti odgojitelj djeluje na olakšavanje profesionalnog djelovanja u svim područjima, pa tako i u procesu prenošenja novih spoznaja i znanja roditeljima (Gestwicki, 2016). Odgojiteljske komunikacijske kompetencije tek su jedna od vještina koje odgojitelji koriste svakodnevno u interakciji s roditeljima. Poznato je da razvoj komunikacijskih kompetencija ima veliku važnost za razvoj svih područja čovjekove djelatnosti jer, prema Nenadoviću (2010, str.1),

“...komunikacija postaje dominantno obilježje suvremene civilizacije i pouzdan orijentir budućeg kretanja i aspekta rastućega značaja cjelokupnog ljudskog ponašanja“.

Autor navodi komunikaciju kao interdisciplinarnu sposobnost korištenja vještina iz različitih područja, koja svojim specifičnostima doprinosi razvoju suvremenih komunikacijskih znanja.

Komunikacijske kompetencije uključuju vještine: (Tatković i sur., 2016, str. 57)

„slušanja, postavljanja pitanja, empatiju, asertivnost, osjetljivost za standardne odnose, poznavanje situacije, samopraćenje, uključenost i upravljanje interakcijom, fleksibilnost ponašanja i drugo.“

Stalno unaprjeđivanje i proširivanje komunikacijskih kompetencija utječe na promjene i nadogradnju različitih individualnih navika, stavova, vrijednosti i vjerovanja. Nastale promjene vidljive su u procesu komunikacije, ponašanju pojedinca u različitim društvenim situacijama u skladu s očekivanjima okoline, vlastitim potrebama, interesima i željama pojedinca. Na taj način izgrađuje se pozitivno i poticajno ozračje koje će utjecati na razvijanje boljih socijalnih kontakata između svih sudionika komunikacijskog procesa.

„Upravo je zbog toga mnogi znanstvenici smatraju ključnim čimbenikom koji prožima sve što se u nama i oko nas događa“ (Tatković i sur., 2016).

3. OBLICI KOMUNIKACIJE U SUSTAVU ZA RANI I PREDŠKOLSKI ODGOJ I OBRAZOVANJE

„Komunikacija je ključ izgradnje pozitivnih odnosa s roditeljima“

(Olender, Elias i Mastroleo, 2010, str. 108).

Prema autorima Tatković, Diković i Tatković (2016, str. 139) komunikacija je

„... preduvjet dobre suradnje i razumijevanja jer izravno utječe na međuljudske odnose, odnose ljudi u društvu i pojedinaca s društvom.“

Možemo reći da komunikacija nije samo vještina uspostavljanja odnosa, već preduvjet izgradnje socijalnih vještina i integracije pojedinca u društveno okruženje (Deslandes, 2009). Komunikacijske vještine stječu se i uče, to je proces koji je cjeloživotni i kontinuirani, pod utjecajem društva i njegovih pravila (McAllister Swap, 1993).

Komunikaciju kao krucijalan element u izgradnji odnosa između roditelja i odgojitelja potrebno je razvijati i njegovati. Vrijeme je jedan od elemenata koji utječe na proces uspostave komunikacije, stoga ga je potrebno osvijestiti i osigurati dovoljno fleksibilnog prostora za uspostavu komunikacije između roditelja i odgojitelja (Gestwicki, 2016). Uz fleksibilnost vremena potrebno je ponuditi roditeljima i više oblika komunikacije, od tradicionalnih do suvremenih. Mogućnost izbora oblika komunikacije donosi kod roditelja pozitivan stav o ostvarivanju i razvijanju procesa komunikacije. Kod višeg stupnja razvijenog povjerenja i poštovanja raste kvaliteta komunikacije, koja postaje boljom i otvorenijom. Taj proces uvelike je determiniran individualnim karakteristikama svakog pojedinog člana komunikacijskog procesa. Razlike se očituju u osobnosti od karaktera, spola, godina, u socijalnim i kulturološkim razlikama i prethodnim iskustvima te akademskim postignućima.

„O iskustvima roditelja s odgojiteljima ovisit će stav roditelja prema suradnji i kasnije tijekom školovanja. Zato je kvalitetna suradnja već na razini vrtića na neki način odlučujuća, jer usmjerava roditelja na zauzimanje stava prema budućoj suradnji“
Bratanić (1993., str. 151)

Značajno je apostrofiranje važnosti razvijanja suradnje između odgojitelja i roditelja, odnosno njihovog aktivnog uključivanja u aktivnosti vrtića s ciljem razvoja partnerskog odnosa između

odgojitelja i roditelja (Stričević, 2011; Ljubetić, 2013; Nenadić-Bilan, 2015). Razvoj kvalitetne komunikacije koja vodi k razvoju suradnje ili partnerstva složen je i zahtjevan proces. Proces izgradnje odnosa dugotrajan je i kompleksan te u tom procesu svi čimbenici moraju uložiti određeni napor za njegovim izrađivanjem. Uloženi napor determiniran je prethodnim znanjima, kompetencijama i vještinama svakog pojedinog člana koji sudjeluje u izgradnji odnosa. U razvoju odnosa komunikacija igra veliku ulogu te je neupitno razvijanje i stalno unaprjeđivanje kompetencija u segmentu komunikacijske pismenosti koja je uvjetovana različitim čimbenicima. Jedan od značajnih čimbenika svakako je kulturna kompetencija (Darragh, 2014).

Stvaranje dobrih odnosa pridonosi izgradnji uspješnih interpersonalnih odnosa među svim članovima odgojno-obrazovne ustanove, što doprinosi profesionalnom uspjehu djelatnika (McDermontt i Jago, 2007; McAllister Swap, 1993). Kvaliteta komunikacije među članovima određene grupa može se sagledati prema značajkama „uspješne“ komunikacije, koji se određuju kroz razumijevanje, zadovoljstvo, utjecaj na stavove, oplemenjivanje odnosa i izazivanje akcije Tubbs i Moss (prema Bratanić, 1993). Povjerenje je, kao jedan od važnijih elemenata za uspješnu komunikaciju, potrebno razvijati i izgrađivati između odgojitelja i roditelja (Sanders, Sheldon, 2009). Prije nego što se krene s razvojem suradničkih odnosa, potrebno je da svaki pojedinac upozna sebe, postane svjestan svojih kvaliteta i nedostataka. Kada pojedinac prihvati sebe i svoju osobnost, može krenuti u izgradnju odnosa s drugim ljudima. Za ostvarivanje kvalitetne komunikacije upravo svjesnost sebe predstavlja ključan element. Na taj način predstavljanje sebe drugima jednostavan je proces u kojem se započinje s izgradnjom odnosa. Prvi dojam je najvažniji i on ostaje temeljem odnosa. Osobnost pojedinca utječe na izgradnju njegovih komunikacijskih stilova. Prema Olender, Elias i Mastroleo, (2010) važno je poznavati svoju osnovnu osobnost koja je dio svakog pojedinca u profesionalnom i socijalnom kontekstu. Norton (1982), prema Samovar, Porter i McDaniel, (2013) daje pregled obilježja koja tvore određenu komunikacijsku osobnost (Tablica 1.). Autori koriste niz osobnosti pojedinca kojima pridodaju komunikacijska obilježja. Tako dominantnost povezuju s čestim pričanjem, prekidanjem sugovornika i kontrolom razgovora. Uz verbalne elemente komunikacije u opisivanju komunikacijskih obilježja, koriste se i neverbalnim.

Tablica 1. Komunikacijski stilovi

Osobine pojedinca	Komunikacijska obilježja
Dominantnost	Često govori, prekida sugovornika, kontrolira razgovor.
Dramatičnost	Izražajan jezik, često pretjeruje i uljepšava.
Svadljivost	Sklon prepirki, neprijateljski raspoložen.
Temperamentnost	Energične i izražajne geste i izrazi lica.
Dojmljivost	Izražava ideje i osjećaje na neizbrisiv način.
Opuštenost	Miran, ugodan, rijetko ima tremu pred drugima.
Pozornost	Dobro sluša, potiče sugovornika.
Otvorenost	Iznosi osobne informacije, pokazuje emocije i osjećaje.
Srdačnost	Iznosi pozitivne reakcije i poticaje.

Razvijene osobne vještine omogućavaju odgojiteljima, kao profesionalcima, razvoj suradničkih odnosa s roditeljima. Uz razvijene vještine i komunikacijsku inteligenciju, proces uspostave komunikacijskih odnosa bit će uvelike olakšan. Suradnja kao oblik interakcije između odgojitelja i roditelja kompleksan je i vrlo složen višedimenzionalni proces. Za izgradnju kvalitetnog odnosa potrebno je posjedovanje komunikacijskih i kreativnih vještina (Rockwell, Andre i Hawley, 2010). Komunikacija između odgojitelja i roditelja definira se kao poslovna komunikacija.

Autorice Petar i Španjol Marković (2013) navode osnovne komunikacijske potrebe u poslovnim situacijama, kao što su:

- ~ priznanje (prepoznavanje vrijednosti),
- ~ povezivanje (veze među suradnicima),
- ~ autonomija (poštivanje slobode),
- ~ status (priznavanje važnosti svima),
- ~ odabir ispunjavajuće uloge,
- ~ aktivnosti unutar nje.

Za uspostavu suradnje potrebno je ostvarivanje osnovnih preduvjeta, kao što je zainteresiranost, odnosno motiviranost sudionika za uspostavljanje suradnje. Prema istraživanju Maleš (1998) rezultati ukazuju na to da je 91% odgojitelja svjesno važnosti suradnje s roditeljima, dok 61% roditelja ima razvijenu svijest i percepciju o važnosti suradnje s odgojiteljima.

Dosadašnju suradnju obitelji i ustanove za rani i predškolski odgoj i obrazovanje moguće je promatrati kroz tri različita elementa (Slika 2.):

- obostrano informiranje,
- stjecanje znanja potrebnog za odgoj djeteta,
- oblici zajedničkog življenja djece, roditelja i odgojitelja (Bašić, Koller-Trbović i Žižić, 2005).



Slika 2. Suradnje roditelja i odgojitelja prema Bašić, Koller-Trbović i Žižić (2005).

Za stvaranje bilo kakvih odnosa, pa tako i komunikacijskih, potrebna je određena motivacija. Za uspostavljanje kontakta između odgojitelja i roditelja svakako je težište na djetetu kao središtu izgradnje odnosa.

Osnovna motivacija svakog roditelja za razvoj suradnje s odgojiteljima temelji se na trima elementima:

- praćenju razvoja djeteta u vrtiću,
- dvosmjernoj razmjeni informacija o djetetu između odgojitelja i roditelja,
- prepoznavanju informacija o djetetu koje imaju iste odgojne vrijednosti kojima roditelji, teže u odgoju svog djeteta te samim time dobivaju potvrdu vlastite kvalitete roditeljstva, (Schmitt-Wan Kebach prema Maleš, 1998).

Uspostava kontakta započinje razgovorom kao temeljnim elementom komunikacije. Tijekom razgovora, uz verbalne i neverbalne elemente komunikacije, dolazi do prepoznavanja i razumijevanja različitih osobnosti, što je važan element razvoja suradnje između odgojitelja i roditelja (Olender, Elias i Mastroleo, 2010; Lines, Miller i Artur-Stanley, 2011).

Bratanić (1993) donosi podjelu prema stupnjevima interakcijske povezanosti u komunikaciji, od najnižeg stupnja fizičke prisutnosti (neverbalna komunikacija različitih stupnjeva unutrašnje povezanosti) pa do dijaloga kao najvišeg stupnja (obostrano empatijsko komuniciranje, međusobno utjecanje, ideal ljudske komunikacije). Međustupnjevi odnose se na akcijsko-reakcijsku komunikaciju (pitanje – odgovor, bez unutrašnje povezanosti, proces informiranja bez utjecaja) i empatijsku komunikaciju (uživljavanje u drugoga, prilagođavanje komunikacije onima s kojima komuniciramo, informiranje i utjecanje) (Slika 3).



Slika 3. Stupnjevi interakcijske povezanosti u komunikaciji prema Bratanić (1993).

U tradicionalnom procesu odgoja i obrazovanja komunikacija je bila jednosmjerna i polazila je od odgojitelja kao aktivnog sudionika, odnosno osobe koja prenosi informaciju roditelju kao pasivnom sudioniku procesa (Hujala, Turja, Gasparac, Veissond i Waniganayake, 2009). Tradicionalni oblik komunikacije između odgojitelja i roditelja bio je jednosmjernan i odnosio se samo na prenošenje informacija roditeljima (Gestwicki, 2015). Današnja komunikacija između odgojitelja i roditelja uvelike se izmijenila te je poprimila karakteristike dvosmjerne komunikacije. Odgojitelji pomoću svojih kompetencija i komunikacijskih vještina motiviraju roditelje na aktivno participiranje i ostvarivanje kvalitetne komunikacije (McGrath, 2007). Glavne su značajke uspješne komunikacije ostvarivanje dvosmjerne komunikacije odnosno aktivno participiranje svih dionika u komunikacijskom procesu. Dvosmjerna komunikacija između roditelja i odgojitelja važna je za razmjenu informacija te izgradnju suradničkog ili partnerskog odnosa, stoga je potrebno ostvariti atmosferu koja osigurava osjećaj slobode. Svim sudionicima omogućeno je slobodno pričanje i postavljanje pitanja bez osjećaja frustracije i neugode (Lines, Miller i Artur-Stanley, 2011; Epstein, 2001). Međutim, neka istraživanja pokazuju nezadovoljstvo roditelja komunikacijom s odgojno obrazovnim djelatnicima, naglašavajući potrebe za raznolikim oblicima komunikacije (Miller i Kraft, 2008). Kako bi uklonili elemente roditeljskog nezadovoljstva, odgojitelji moraju promišljati o razvoju modela suradnje s roditeljima. Model bi trebao biti fleksibilan i osjetljiv prema različitim potrebama

pojedina i različitim obiteljima (Ebbeck i Waniganayake, 2003). Taj je proces dugotrajan te zahtijeva ustrajan angažman odgojitelja u ostvarivanju uvjeta koji bi zadovoljili što veći broj roditelja. Upravo stoga potrebno je razvijati različite oblike potpore roditeljima radi poboljšavanja suradnje.

Epstein (2001) razvija šest tipova uključenosti kao srž u pripremi odgojitelja za proces uključenosti roditelja. Svaki od tih šest tipova uključenosti (roditeljstvo, komunikacija, volontiranje, učenje kod kuće, odlučivanje i suradnju s lokalnom zajednicom) temelji se na jednostavnim praktičnim aktivnostima koje potiču i ojačavaju odgojitelje i roditelje. U tom procesu može se izdvojiti komunikacija te razvijene komunikacijske vještine odgojitelja koji će uvelike olakšati taj proces. Samim time može se zaključiti da je komunikacija značajna u izgradnji odnosa između odgojitelja i roditelja (Hallgarten, 2000; Christenson i Sheridan, 2001; Epstein, 2001). Proces izgradnje kvalitetnih komunikacijskih odnosa zahtijeva i određena akademska ulaganja u smislu cjeloživotnog učenja i proširivanja komunikacijskih kompetencija odgojitelja (Epstein, 2013).

Brewster i Railsback (2003) naglašavaju da najbolja dvosmjerna komunikacija ima fokus na školskim postignućima, aktivnostima, nastavi i akademskom uspjehu djece. U procesu izgradnje kvalitetne dvosmjerne komunikacije nije dovoljno slati roditeljima informacije nego im je potrebno omogućiti aktivno sudjelovanje u odgojno-obrazovnom procesu kroz prijedloge, pitanja i konstruktivne komentare. Autori naglašavaju da je potrebno jasno postaviti pravila i dužnosti, kako odgojitelja tako i roditelja, kako bi se izbjegle nepotrebne nesuglasice.

Ustanove za odgoj i obrazovanje svoju djelatnost temelje na Nacionalnom kurikulumu koji propisuje segment komunikacije kao jedan od elemenata razvoja kurikuluma. Svaka ustanova za rani i predškolski odgoj svojim kurikulumom definira oblike suradnje s roditeljima, od suradničkih do partnerskih.

Autorica Pašalić Kreso (2004, prema Ljubetić, 2014, str. 5) čini jasnu distinkciju između pojmova partnerstvo i suradnja, naglašavajući kako

„suradnja razvija i njeguje uglavnom površne i formalne odnose koji ma koliko da su učestali ne mogu donijeti kvalitativne promjene ako se međusobna komunikacija obitelji i odgojno-obrazovne ustanove ne postavi na bitno drugačije osnove i ne promijeni se. Ono što je nužno promijeniti jest odnos prema djetetu, odnosno, percepciju njegove uloge i dobrobiti.“

Partnerstvo je nadređen pojam suradnji te uključuje kvalitetan i kontinuiran odnos s jasno definiranim ciljem temeljenim na zajedničkim interesima koji proizlaze iz konteksta definiranoga određenim vremenskim periodom (Ljubetić, 2014). U izgradnji odnosa između odgojitelja i roditelja teži se prelasku iz suradničkog u partnerski odnos. U procesu transmisije komunikacija ima važnu ulogu. Prema Ljubetić (2014), komunikaciju odgojitelja i roditelja može se komparirati s naglaskom na razlike oblika interakcije, odnosno suradnje i partnerstva (Tablica 2).

Tablica 2. Razlike u komunikaciji između suradnje i partnerstva obitelji i odgojno obrazovne ustanove (Ljubetić, 2014. str.7).

Čimbenik	Suradnja obitelji i odgojno-obrazovne ustanove	Partnerstvo obitelji i odgojno-obrazovne ustanove
Komunikacija	Rijetka	Česta
	Nedostatno otvorena	Otvorena
	Površna	Podražavajuća
	Samo pojavom problema javlja se komunikacija	Ravnopravna

U kontekstu komunikacije s roditeljima Ljubetić (2014) razlikuje nekoliko karakterističnih oblika suradnje:

1. površan i formalan odnos u kojem roditelj ima pasivnu ulogu,
2. uključenost koja ne ostavlja dublje tragove ni na roditeljima ni odgojiteljima,
3. suradnički odnos koji se temelji na međusobnome poznavanju, uvažavanju i ravnopravnosti,
4. aktivnosti u kojima roditelji participiraju u kreiranju kurikuluma ustanove.

Komunikacija sama po sebi nije statičan nego dinamičan proces koji pod utjecajem različitih čimbenika doživljava svoj rast i razvoj. Rinaldi (2006) navodi kako je moguće ostvariti interakciju i komunikaciju s obitelji kroz tradicionalne i suvremene oblike komunikacije kao što su sastanci, intervjui, boravak roditelja u vrtiću, radionice i korištenje interneta. U sustavu

odgoja i obrazovanja postoje različiti oblici suradnje između odgojitelja i roditelja. Najčešća komunikacija između roditelja i odgojitelja odvija se svakodnevno prilikom dovođenja i odvođenja djeteta iz vrtića (Gestwicki, 2014). Rezultati istraživanja koje je proveo Gestwicki (2014) pokazuju da komunikacija prilikom dolaska ili odlaska traje 12 sekundi, 36 % od te komunikacije je pozdravljanje, ostalo je brzi razgovor s malom mogućnosti razmjene informacija. U pola slučajeva roditelj ili odgojitelj čak ni ne pozdravi, stoga ne možemo govoriti o razvoju suradnje ovakvim oblikom komunikacije (Gestwicki, 2014). Kratka interakcija *licem u lice* odvija se u žurbi i zato je potrebno raditi na razvijanju oblika komunikacije koja bi omogućila bolje iskorišteno vrijeme za uspostavljanje kontakta. Bubaš (2004) komunikaciju *licem u lice* naziva *prirodni medij* za komunikaciju. Međutim, potrebno je osvijestiti različitosti među roditeljima i osigurati im više mogućnosti za ostvarivanje komunikacije s odgojiteljima. Upravo različitost omogućava bolji razvoj komunikacije između čimbenika komunikacijskog procesa, pa je uz komunikaciju *licem u lice* potrebno uvesti obiteljski kutić, kutiju sa sugestijama, prostor za roditelje, konferencije, radionice, treninge i edukacije (Prior i Gerard, 2007; Epstein, 2001; McAllister Swap, 1993).

Stevanović (2003) donosi pregled oblika komunikacije između odgojitelja i roditelja:

- individualni razgovor,
- komunikacijski roditeljski sastanak,
- kutić za roditelje,
- druženje roditelja, djece i odgojitelja,
- radionice roditelja, djece i odgojitelja.

Svaki od navedenih oblika suradnje ima svoje specifičnosti, ali svima je komunikacija glavni *alat* u izgradnji tog odnosa.

Uz navedene oblike suradnje između odgojitelja i roditelja koji su prethodno planirani, potrebno je spomenuti one svakodnevne kontakte koji se događaju prilikom dolaska i odlaska iz odgojno-obrazovne ustanove. To su neplanirani, površni odnosi koji su usputni i ne sadrže nikakve ili površne informacije o djetetu ili aktivnostima u skupini i vrtiću. Za izgradnju kvalitetnih odnosa

potrebno je mnogo više te ona zahtijeva ulaganje određenog vremena i truda. Long (2011) naglašava važnost prikupljanja informacija koje možemo dobiti neverbalnim putem, a koje pridonose sveukupnom razumijevanju određenih socijalnih odnosa. Spomenuti neverbalni oblici uključuju izbor i količinu podjele informacija, vrstu i količinu dodira, osobni prostor, korištenje mimike, izraz lica, kontakt očima te pozdravljanje (Long, 2011).

U izgradnji pozitivnog odnosa između odgojitelja i roditelja postoje i određene prepreke. Brewster i Railsback (2003) navode neke: prvi utisak, siromašna komunikacija, prijašnja iskustva, kulturne razlike i obiteljski običaji.

3.1. Prostor

Strukturiranje komunikacijskog prostora sastavnica je neverbalne komunikacije te kao takva uvelike utječe na razvoj komunikacije uopće. Kada se govori o prostoru u komunikaciji, Knapp i Hall (2010) komunikacijske prostore dijele na sljedeće zone:

1. Intimna zona – najznačajnija je, osoba je čuva kao privatno vlasništvo. Pristup je dozvoljen samo emocionalno bliskim osobama.
2. Osobna zona – udaljenost na kojoj stojimo tijekom prijateljskih susreta, društvenih susreta, službenih prijema i sl.
3. Društvena zona – toliko smo obično udaljeni od stranaca, majstora koji vrše popravke u našoj kući, poštara, prodavača, novog kolege na poslu i ostalih ljudi koje dovoljno ne poznajemo.
4. Javna zona – udaljenost koju preferiramo kad se obraćamo velikoj skupini ljudi.

Navedene komunikacijske zone navedene su u odnosu na socijalne kontakte sugovornika komunikacijskog procesa. Osim tog socijalnog prostora važno je napomenuti i ulogu okoline kao komunikacijskog elementa. Prema Olender, Elias i Mastroleo (2010), u izgradnji suradnje između odgojitelja i roditelja prostor može biti čimbenik o kojem je potrebno promišljati. Stvaranje okruženja namijenjeno prije svega roditeljima omogućilo bi razvoj pozitivnih emocija kod roditelja koji bi se osjećali dobrodošlima u ustanovi za rani i predškolski odgoj i

obrazovanje. Okolina i prostor dio su komunikacijskog konteksta koji može imati utjecaj na odnose među ljudima, ali nisu neposredni dio njega, već okruženje u kojem se interakcija odvija i u kojem ulogu igra uređenje interijera, namještaj, stil, boja, zvuk, miris (Tatković i sur., 2016; Lines, Miller i Artur-Stanley, 2011).

Organizirani prostor za roditelje može biti pano na zidu ili prostor sa stolom i stolicama, stručnim knjigama i računalom. Ciljano organiziran prostor za roditelje pružio bi im osjećaj prihvaćenosti i dobrodošlice te potaknuo veću zainteresiranost prema odgojno-obrazovnom procesu, funkcioniranju ustanove, potičući ih i na veću uključenost. Prostor se može obogatiti dječjim radovima, različitim pozivima na suradnju, lecima sa stručnim temama te razvojnim mapama skupine (Nicholson i Myhan, 2002).

Prostor cijele ustanove može se koncipirati tako da svi prostori svoju funkciju obogate dijelom za roditelje. Uz prostorno okruženje same sobe dnevnog boravka, komunikacija se može ostvarivati putem ostalih prostora ustanove u koji dijete boravi. Samim bi se time povećala participacija roditelja na pasivnoj i aktivnoj razini. Informiranost roditelja o događanjima u vrtiću koja su vidljiva u prostoru dio su komunikacije.

Uz prostor same ustanove, okoliš također može poticati komunikaciju između roditelja i odgojitelja, a odlasci na zajedničke izlete mogu biti poticaj za razvoj suradnje. Različita okruženja mogu biti dodatni poticaj za razvijanje kvalitetnije komunikacije između roditelja i odgojitelja.

Uz materijalno-prostorne odnose važno je spomenuti i utjecaj onih socijalnih odnosa uvjetovanih prostornim uvjetima. Potreba čovjeka za osobnim prostorom ima socijalnu i osobnu dimenziju. Knapp i Hill (2010) bave se ovim aspektom utjecaja prostora na međuljudske odnose.

Iako možda zanemaren i nedovoljno iskorišten, prostor može biti značajan motivator u razvoju komunikacije između odgojitelja i roditelja.

3.2. Individualni razgovor

Specifičnost individualnog razgovora temelji se na mogućnosti inicijative odgojitelja ili roditelja za njegovo organiziranje. Broj sudionika obično je ograničen na roditelje pojedinog

djeteta i njegove odgojitelje te stručne suradnike ovisno o temi susreta. Individualni razgovor temeljen je na dvosmjernoj komunikaciji u kojoj je jedan sudionik inicijator razgovora i njegov moderator. Cilj je individualnog razgovora razmjena informacija između sudionika s ciljem boljeg informiranja roditelja o socijalnom i akademskom napretku njihovog djeteta. Individualni razgovori imaju ulogu u komunikaciji odgojitelja i roditelja ako se pojavi određeni problem u napretku djeteta, njegovom ponašanju i slično. Kroz komunikaciju svih sudionika uključenih u odgojno-obrazovni proces djeteta, olakšan je pronalazak rješenja za aktualnu problematiku. Boljom informiranošću roditelja o ponašanju djeteta za vrijeme boravka u vrtiću pridonosi se lakšem shvaćanju određenog ponašanja djeteta u svim segmentima njegovog razvoja. Kroz razgovor odgojitelja i roditelja omogućen je proces upoznavanja djeteta u različitim situacijama kod kuće i u vrtiću, što pruža bolji uvidi u situacije koje mogu utjecati na ponašanje djeteta, bilo na pozitivan ili negativan način. Roditelj tako upoznaje reakcije svog djeteta u socijalnim interakcijama i samim time upoznaje svoje dijete u drukčijem okruženju te se suočava s njegovim posebnim interesima.

Prema Rosić i Zloković (2002), uspostavljanje dobre suradnje s obitelji zahtijeva mnogo individualnih kontakata, što iziskuje puno vremena i strpljenja. Ponekad je potreban dodatni angažman odgojitelja da bi motivirali roditelje na takav oblik suradnje jer postoje negativne konotacije oko individualnih sastanaka, odnosno njihova upotreba samo u situacijama pojave određenog problema. Stoga je važno da se individualni razgovori organiziraju redovito i sadrže općenite informacije o uspjehu djeteta, a ne samo kada se pojavi problem.

Upravo individualni razgovori mogu biti ugodan razgovor između profesionalca i roditelja koji imaju zajednički cilj, a to je sretno dijete. Također mogu biti pomoć roditeljima u svladavanju izazova koje donosi današnje roditeljstvo.

3.3. Roditeljski sastanak

Roditeljski sastanak oblik je masovne komunikacije koji može biti na razini cijele odgojno-obrazovne ustanove ili na razini pojedine skupine. Broj roditeljskih sastanaka propisan je kurikulumom svake ustanove, a kreće se od minimalna tri na više. Konačan broj roditeljskih

sastanaka ovisi o interesu i angažmanu roditelja i odgojitelja tijekom pedagoške godine. Smatra se najčešćim i najefikasnijim oblikom suradnje između roditelja i odgojitelja.

Prema svojoj tematici, roditeljski sastanci mogu biti informativnog ili tematskog karaktera, ovisno o odgojno-obrazovnim potrebama skupine ili vrtića. Informativni roditeljski sastanci organiziraju se na početku pedagoške godine kako bi odgojitelji dali sve potrebne informacije u vezi s odgojno-obrazovnim procesom, brojem djece u skupini, određenim specifičnostima te planu i programu rada za pedagošku godinu. Kod novoformiranih skupina informativni sastanak prilika je da se roditelji međusobno upoznaju, što je također važno u izgradnji grupne komunikacije. Informativni roditeljski sastanak može se sazvati i tijekom pedagoške godine ako se ukaže potreba za prenošenjem određene informacije koja očekuje i povratnu informaciju roditelja, odnosno njihovo mišljenje.

Tematski roditeljski sastanci, kao što im i sam naziv govori, obrađuju određenu temu. Izbor teme definira se potrebama odgojitelja ili roditelja o proširivanju znanja roditelja o određenom području. Teme su različite, ovisno o uzrastu djeteta, pa će se roditeljima djece jasličkog uzrasta ponuditi teme vezane za poticanje motoričkih, socijalnih, kulturno-higijenskih vještina. Roditelji djece predškolskog uzrasta bit će zaokupljeni polaskom u školu, pa stručna pomoć odgojitelja ili stručnih suradnika može pomoći roditeljima u pripremi samih sebe, kako bi potom mogli pomoći svom djetetu. Organizirani odlasci na ljetovanje, zimovanje ili u program „Djeca u prirodi“ također su prilika za organiziranje tematskih roditeljskih sastanaka na kojima mogu dobiti informacije o programu i odgovore na sva svoja pitanja. Minimalan broj tematski roditeljskih sastanaka u jednoj pedagoškoj godini je dva, raspoređenih na prvo i drugo polugodište. Prema potrebi moguće je organizirati i više sastanaka. Ovaj oblik komunikacije ima prednosti u okupljanju svih ili većine roditelja, potičući njihovu međusobnu komunikaciju koja je važna za uspostavu kohezije skupine.

Način planiranja i pripreme roditeljskog sastanka određen je kurikulumom ustanove, ali je pod velikim utjecajem osobnih afiniteta određenog odgojitelja. Svojim afinitetima, znanjima i vještinama izravno će utjecati na osmišljavanje načina organiziranja sastanka.

Autori Berger, (2008), Click i Karkos (2008) te Couchenour i Chrisman (2004) donose prijedlog različitih oblika komunikacije s roditeljima:

~ okrugli stol,

- ~ koncentrični krug (sličan je okruglom stolu, ali ima dva kruga jedan unutar drugog i komunikacija teče iz jednoga u drugi),
- ~ rad u grupama od 4 do 8 roditelja,
- ~ oluja ideja (eng. *Brainstorming*),
- ~ radionice za usavršavanje novih vještina i znanja.
- ~ proigravanje situacije (eng. *Role-playing*),
- ~ panel diskusije,
- ~ debate,
- ~ simpoziji,
- ~ predavanja,
- ~ video prezentacije.

Način vođenja sastanaka ovisi o komunikacijskim kompetencijama odgojitelja koji će prema svojim vještinama uključiti različite aktivnosti koje će pridonijeti interakciji i aktivnom sudjelovanju što većeg broja roditelja (Gnjato, 2003). Roditeljski sastanci omogućavaju razvoj kohezije odgojno-obrazovne skupine, što uvelike koristi u izgradnji kvalitete svakodnevnog rada s djecom i odgojiteljske prakse. Mogućnost međusobnog upoznavanja roditelja, razmjena informacija i iskustava dodatna su prednost roditeljskih sastanaka. Sam odabir teme važan je element u pobuđivanju interesa roditelja za dolazak na sastanak. Poziv na roditeljski sastanak mora biti pažljivo strukturiran sa svim potrebnim informacijama, od teme, datuma, vremena i trajanja. Jasno strukturiran poziv omogućit će roditeljima da se pripreme za aktivno sudjelovanje u konstruktivnim diskusijama te da planiraju svoje vrijeme.

Rockwell, Andre i Hawley (2010) donose prijedloge kako povećati odaziv roditelja na roditeljski sastanak, kroz nekoliko točaka:

1. Slanje poziva 2 tjedna prije sastanka te podsjetnik u tjednu kada se održava sastanak.
2. Vrijeme sastanka mora biti usklađeno s roditeljskim obavezama.
3. Osigurati brigu za djecu u trajanju roditeljskog sastanka.
4. Saslušati interese roditelja za teme roditeljskih sastanaka.
5. Definirati trajanje sastanka i onda ga se pridržavati.
6. Optimalno je trajanje sastanka sat i pol.

7. Suzdržati se od negativnih komentara zbog nedolaska roditelja na sastanak.
8. Ostvariti ugodnu klimu: odjeća, kava i osvježenje.
9. Jednaka mogućnost svima da aktivno sudjeluju .
10. Evaluacija roditelja i odgojitelja kao temelj za planiranje novog sastanka.

3.4. Aktivnosti roditelja, djece i odgojitelja

Sastavnica komunikacije između roditelja i odgojitelja u ustanovama za rani i predškolski odgoj i obrazovanje različiti su oblici organiziranih aktivnosti koje uključuju roditelje, djecu i odgojitelje. Organiziranje aktivnosti koje će omogućiti interakciju svih članova sustava ima svoju specifičnu vrijednost u povezivanju i jačanju odnosa te nastojanju u izgradnji partnerskog odnosa. Zajedničke aktivnosti temeljene su na obilježavanju određenih datuma u vezi s blagdanima, specifičnim danima kao što su Dani vode, planete Zemlje i slično. Takvi oblici komunikacije uključuju dodatni angažman roditelja koji razvija svoja znanja i kreativnost. Radionice su tematski vezane uz događanja tijekom cijele pedagoške godine i dobra su prilika da se u opuštenom, kreativnom okruženju razvija interakcija između djece, roditelja i odgojitelja. Radionice, uz razvoj komunikacije, potiču uključenost djece u proces razvoja i učenja zajedno s roditeljima i odgojiteljima. Na taj način razvija se kooperativno ozračje i jača suradnički odnos Ljubetić (2014).

Planirane aktivnosti provode se kroz period cijele pedagoške godine, ovisno o tematici koja se obrađuje. Inicijatori su najčešće djeca koja pokazu određeni interes koji odgojitelji prepoznaju i potiču kroz ovaj oblik rada u koji su uključeni i roditelji, koji dobivaju mogućnost uz aktivno participiranje i priliku upoznavanja vlastitog djeteta.

Kraj pedagoške godine obilježava se kroz prezentaciju postignuća djece, koja se ogleda u organiziranju nastupa djece ili sportskih druženja u koja su aktivno uključeni i roditelji. To je prilika kada odgojitelji prezentiraju svoj uspjeh u prenošenju znanja djeci, koja zatim prezentiraju svojim roditeljima svoja nova znanja i talente.

Postoje različiti oblici suradnje odgojitelja i roditelja, ali cilj je uvijek isti: razvoj komunikacije. Ovi oblici omogućavaju mnogo ležerniju situaciju u kojoj se razvija komunikacija između roditelja s roditeljima te komunikacija roditelja i odgojitelja u drukčijem ozračju.

Stevanović (2003) donosi pregled aktivnosti djece, roditelja i odgojitelja:

- kreativne radionice roditelja, djeteta i odgojitelja,
- kreativne radionice roditelja za djecu,
- boravak roditelja u skupini,
- posjet roditeljskom domu,
- posjet radnom mjestu roditelja,
- zajednički izleti djece, roditelja i odgojitelja,
- male priredbe: djeca roditeljima – roditelji djeci.

Svi navedeni oblici zastupljeni su u odgojno-obrazovnim ustanovama u većem ili manjem broju. Stevanović (2003) navodi posjet roditeljskom domu, koji nije zastupljen kao redovni oblik komunikacije s roditeljima. Koristi se u izvanrednim situacijama kao što su ozbiljnije bolesti ili ozljede djeteta nastale u vrtiću. Odgojitelji, uz prethodnu najavu, odlaze u posjet roditeljskom domu kao oblik potpore roditeljima u teškim trenucima. Ovaj oblik suradnje čest je u američkim zemljama i koristi se za bolji uvid u materijalno i socijalno stanje obitelji u kojima djeca odrastaju te za izgradnju partnerskog odnosa između roditelja i odgojitelja (Lines, Miller i Stanly, 2011; Grant i Ray, 2010; Epstein, 2001).

3.5. Kutić za roditelje

Kutić za roditelje sinonim je za oglasnu ploču koja se nalazi na vidljivom mjestu te je lako uočljiv roditeljima prilikom dolaska i odlaska iz vrtića. Neke ustanove imaju kutiće za roditelje na samom ulasku u vrtić i oni sadrže informacije koje se isključivo tiču vrtića i svih roditelja. Također, postoje kutići za roditelje u predprostoru svake skupine, koji sadrže informacije u vezi s određenom skupinom. Potrebno je spomenuti da kutiće za roditelje ima formu jednosmjernu komunikaciju odgojitelja prema roditeljima.

Ovim oblikom komunikacije odgojitelji prenose različite informacije roditeljima u vezi s odgojno-obrazovnim radom u skupini ili aktivnostima na razini vrtića ili šire lokalne zajednice.

Sadržaj kutića za roditelje, uz pisane poruke, može sadržavati i fotografije koje potkrepljuju određeni tekst. Na taj se način privlači pažnja roditelja da čitaju poruke odgojitelja. Poruke su obično informativnog karaktera, a obavještavaju roditelje o odlasku na izlet, kazališnu predstavu i slično. Odgojitelji koriste kutić za roditelje kako bi im približili određenu odgojno-obrazovnu temu koja može pomoći roditeljima u njihovom roditeljstvu. Za razliku od kutića za roditelje na razini vrtića, koji pružaju roditeljima općenite informacije u vezi s radnim vremenom vrtića i stručnih suradnika, jelovnikom za tekući tjedan i slično.

Uz navedene oblike suradnje često se koriste i pisani oblici komunikacije putem različitih oblika pisanih informacija za roditelje u obliku letaka. Rockwell, Andre, i Hawley (2010) navode mogućnost komuniciranja s roditeljima putem pisama te kratkih informacija u djetetovoj osobnoj bilježnici.

Kutić za roditelje tradicionalni je oblik komunikacije koji se može komparirati sa suvremenim u obliku mrežne stranice, elektroničke poruke, distribucije kratkih upitnika koji omogućavaju dobivanje odgovora od roditelja u vezi s određenom temom (Rockwell, Andre i Hawley, 2010).

4. OBILJEŽJA I IZAZOVI KOMUNIKACIJE PUTEM DIGITALNE TEHNOLOGIJE

„Digitalna tehnologija jednostavno je stvari pojednostavnila i učinila ih funkcionalnijima, a ne drugačijima.“ (Feather, 2003, str. 147).

Digitalna tehnologija nudi pregršt mogućnosti koje je potrebno prepoznati i razlučiti njezine pozitivne od negativnih strana te, prema individualnim potrebama, svakog sudionika uključiti u proces komunikacije (Ganong, Coleman, Feistman, Jamison i Stafford Markham, 2012).

Baym (2010) u svom radu ne ističe razlike između različitih tehnologija, već ih sagledava kroz širu sliku za njihovo lakše povezivanje kao digitalne medije. Naglašava nekoliko osobina digitalnih medija kao što su: *interaktivnosti, vremenska struktura, socijalni znakovi, replikacije, reakcije i pokretljivosti* (Baym, 2010, str. 6). Autor Baym (2010) istražuje domet ljudske komunikacije te utjecaj digitalnih medija na tradicionalni oblik komunikacije *licem u lice*. Suvremeni način života uvelike utječe na promjene koje se događaju u svim područjima ljudskog života, tako i u komunikaciji. Današnji čovjek okužen je tehnologijom i, prema Deuze, Blank i Speers (2012), živi u medijima koji su razvijeni prema socijalnoj razini u kojoj živi. Velik dio populacije posjeduje digitalne uređaje i pristup internetu, a samim time i mogućnost korištenja digitalnih aplikacija (Peck, Deans i Stockhausen, 2010; Tayfun i Arzu, 2012).

Utjecaj informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT-a) na cjelokupni život i čovjekov rad sve je veći i značajniji te unosi velike promjene (Hutinski i Aurer, 2009; Tatković i Močinič, 2012; Plenković, 2013). Promjene koje uključuje IKT u sustav odgoja i obrazovanja odvijaju se sporije nego što bi se to očekivalo. Među samim djelatnicima postoji podjela za i protiv integracije IKT-a u sustav (Palaiologou, 2016).

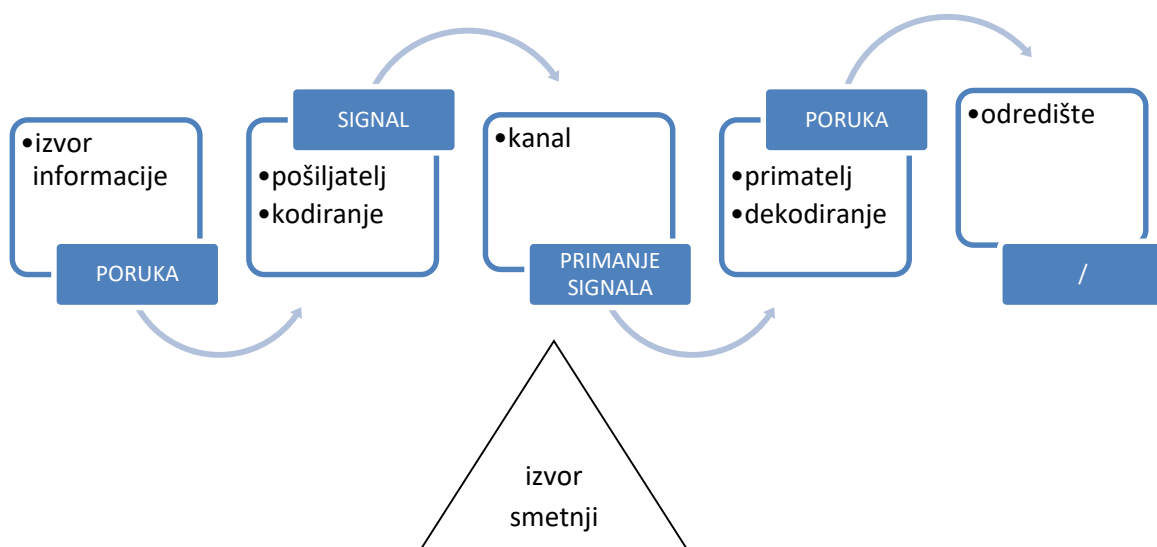
Razvojem IKT-a razvija se i način komunikacije između roditelja i odgojitelja. Autorica Tatković (2016, str. 108) navodi mogućnosti komunikacije kroz komunikacijske medije:

- ~ tehnička – kvaliteta medija, uređaja kanala o kojima ovisi točnost prenesenih simbola,
- ~ semantička (preciznost) – identičan ili približno identičan smisao poruke pošiljatelja i njezine interpretacije kod primatelja,

~ bihevioristička (djelotvornost) – odnosi se na učinak poruke na primatelja i ponašanje koje slijedi.

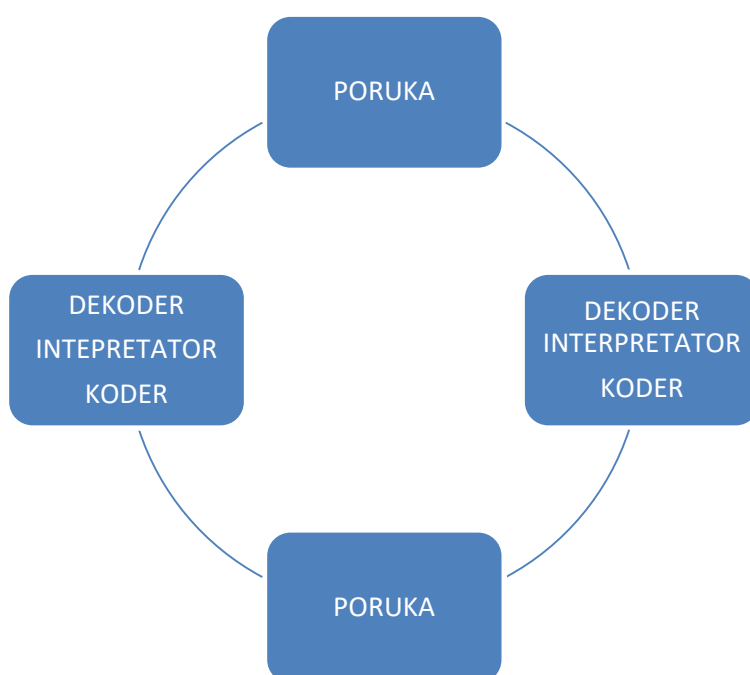
Prema Tatković (2016, str. 7) ...“*danas se komunikacija sve rjeđe odvija „licem u lice“, a sve češće medijima: telefonom, e-poštom, videom i sl., ne samo na malim već i na velikim udaljenostima*“.

Digitalni mediji pridonose sagledavanju komunikacije s motrišta tehničkog prijenosa informacija; istražuju se tijekom komunikacije, njezin utjecaj, povratne informacije i veze između odvojenih cjelina. Značaj same informacije postaje sekundaran, a u prvi plan dolazi želja za smanjivanjem „kaosa“ i ljudske nesigurnosti te uklanjanje šumova u komunikaciji koja utječe na kvalitetan prijenos informacija (Tatković i sur., 2016). Predstavnicima ovog pristupa svakako su Shannon i Weaver (Slika 4.), čiji model prikazuje komunikaciju kao proces u kojem pošiljatelj kodirane informacije šalje u obliku poruke komunikacijskim kanalima do prijemnika ili primatelja, koji po primitku informaciju dekodira i skladišti (Tuđman, 1996). U tom procesu moguća je pojavnost šumova, odnosno smetnji (Čerepinko, 2012). Nedostatak Shannonovog i Weaverovog modela komunikacije njezina je jednosmjernost te zbog toga nije pogodna za cjelovito razumijevanje ljudske komunikacije (Mušanović i Lukaš, 2011).



Slika 4. Shannon-Weaverov model komunikacije iz 1948. (Tuđman, 1996).

Model dvosmjerne komunikacije koji sadrži izvor, poruku, kanal i prijemnik te se temelji na interakciji među sudionicima komunikacije svakako je Osgood-Schrammov model, koji se još naziva složim modelom (Slika 5). Prema Mušanović i Lukaš (2011), ovaj model oslanja se na interpretativno-subjektivističku paradigmu i interakcionističke teorije. Naglasak je stavljen na važnost povratne veze između pošiljatelja i primatelja poruke, kodiranje i dekodiranje poruke, čime taj model objašnjava ljudsku komunikaciju.



Slika 5. Osgood-Schrammov model komunikacije (Mušanović i Lukaš, 2011).

Uz prethodno spomenute modele komunikacije svakako je važno dotaknuti se Glasserovog modela komunikacije, koji se temelji na spoznaji da je ljudska komunikacija subjektivni, a ne objektivni proces. Model se temelji na četirima kanalima koja se rabe u komunikaciji: kognitivnom, fiziološkom, emocionalnom i kanalu aktivnosti. Prohodnost kanala nije uvijek identična te njezino zatvaranje može loše utjecati na proces komunikacije i izazvati određene smetnje. U stresnim situacijama dolazi do „mentalne blokade“ i emocionalni kanal (strah) u potpunosti blokira prolaz informacija kognitivnim kanalima (Tatković, 2016).

Internet otvara mogućnosti stvaranja nove dimenzije ljudskog života, njegovo proširivanje i širenje prostora slobode kroz ulazak u virtualni svijet. Ta nova dimenzija omogućava definiranje novih elemenata u svim područjima ljudskog djelovanja, pa tako i u komunikaciji. Usmjeren, artikulirana i organizirana ljudska djelatnost pod utjecajem ljudske znatiželje i potpomognuta tehničkim instrumentarijem donosi nove mogućnosti komunikacije (Panian, 2000). Tradicionalni oblici komunikacije koji uključuju verbalne i neverbalne elemente djelomično ograničavaju komunikaciju među ljudima jer takva komunikacija zahtijeva prisutnost primatelja i davatelja informacije u istom trenutku na istome mjestu s ciljem ostvarivanja procesa komunikacije. Upravo ta statičnost i ograničenost mogućnosti komunikacije potiče čovjeka na promišljanje o uključivanju novih oblika komunikacije. Jedan je od takvih oblika pismo koje omogućava bilježenje vlastitih misli, informacija i poruka te u takvom obliku ima vremensku postojanost i omogućava proširivanje slobode komunikacije. Međutim, dopisivanje je diskontinuirani proces koji navodi problem uspostave pravoga dijaloga. Nastala problematika poticaj je za promišljanje o nadogradnji postojeće komunikacije. „Zato je sasvim razumljiva težnja za stvaranjem umjetnih (artificijelnih) komunikacijskih sustava, koji će podržavati dijalošku, odnosno konverzacijsku ili interaktivnu komunikaciju“ (Panian, 2000; str. 7). Dolazi do razvoja telefonije, radiofonije i televizije kao začetnika multimedijske komunikacije na daljinu. Osnovna je karakteristika radija i televizije jednosmjernost u komunikaciji i veoma mala interakcija s primateljima informacija. Pojavom interneta događaju se promjene u oblicima komunikacije i samim time proširuje prostor ljudske slobode u procesu komunikacije koji pruža bezgranično mnogo mogućnosti. Mogućnosti su interneta da mijenja prostorne i vremenske odnose među pojavama, pri čemu tradicionalne fizičke dimenzije nestaju. Potreba za stvaranjem uvjeta za uspostavu interaktivne (dijaloške, konverzacijske) informacijske veze među članovima bio je izvorni poticaj za stvaranje ARPANET-a. U ovom obliku komunikacije formalni su komunikatori računala i njima srodni uređaji, ali ljudi ostaju stvarni komunikatori.

Komunikacija putem digitalnim tehnologija odvija se linearno i na otvoren način, što često kod komunikacije *licem u lice* nije slučaj. U komunikaciji su potrebna dva kanala i dva jezična koda za ostvarivanje verbalne i neverbalne komunikacije. Važnost neverbalne komunikacije prepoznata je i u digitalnoj komunikaciji te se uvode emotikoni, odnosno smajlići kao dio digitalne neverbalne komunikacije (Panian, 2000).

Takav oblik komunikacije omogućava nam dublje promišljanje o sadržaju koji se želi prenijeti primatelju te njezinom boljem oblikovanju. Komunikacija putem računala odnosno *web* strance

i e-pošte jedan je od oblika digitalne tehnologije koji omogućava upravo takav oblik komunikacije. Ujedno, omogućen je pristup od kuće i s posla 24 sata na dan, 7 dana u tjednu (Rockwell, Andre i Hawley, 2010, str. 167). Informacije na *web* stranici ustanove dostupne su svim roditeljima, a sadrže osnovne podatke o ustanovi, kao što su adresa, lokacija, kontakti djelatnika. Ostali sadržaji na *web* stranici informiraju roditelje o aktivnostima, postignućima djece i obilježavanjima događaja. Osim teksta, na *web* stranici ustanove nalaze se fotografije i video zapisi određene aktivnosti. Takav je oblik komunikacije jednosmjernan i uključuje ustanovu i njihove djelatnike koji prenose informaciju te roditelje kao pasivne primatelje. Komunikacija koja teče dvosmjerno odvija se putem računala pomoću e-pošte (Olsen i Fuller, 2008). Komunikacija putem digitalnih tehnologija mnogo je pristupačnija nego klasični poziv telefonom jer ima mogućnost odgode preuzimanja poruke odnosno *maila*. Sam poziv telefonom može ometati i roditelja i odgojitelja u njihovim dnevnim aktivnostima (Prior i Gerard, 2007; Grant i Ray, 2010). Upravo stoga telefonski pozivi u odgojno-obrazovnim ustanovama koriste se isključivo u hitnim situacijama kao što su bolest, ozljede, nezgode, umor ili neka vrsta pomoći (Berger, 2008).

Stalnim razvojem tehnologije dolazi do brzih promjena, stoga se može primijetiti sve prisutniji trend tehnološkog povezivanja elektroničkim medija koji imaju sve više različitih funkcija, od slanja i primanja multimedijских poruka do korištenja internetskih servisa (Bubaš, 2004). Na taj način omogućena je maksimalna mobilnost sudionika procesa komunikacije. Realno vremenska komunikacija definirana je kroz komunikaciju koja zahtijeva brzu promjenu smjera ili istovremeno komuniciranje u oba smjera. Korištenje servisa za komunikaciju preko mobilnog telefona pomiče sve vremenske granice, mijenja sadašnjost i tipičnu strukturu dana (Madianou i Miller, 2012). Mobilnost komunikacije mijenja prostornu i vremensku interakciju među ljudima. Mijenjanjem lokacije određenog mobitela mijenja se i lokacija mreže ljudi čiji se kontakti nalaze u tom mobitelu. Osim te prostorne promjene dolazi do pomicanja vremenskih granica te mijenjanje sadašnjosti i tradicionalne organizacijske strukture dana. Zvuk mobitela postaje imperativom čovjeka današnjice (Duck, 2014). Upravo zato mobitel pokazuje svoju moć u izgradnji društvene strukture i strukturu odnosa. Mobitel kao dio digitalne tehnologije predstavlja svoju ulogu u prepoznavanju mogućnosti stalne i trenutne dostupnosti. Prema Duck, Cirstea i Vander Voort (2000), mobilni telefoni unose izmjene u tradicionalnu podjelu vremena na poslovno i društveno vrijeme, vrijeme za obitelj i vrijeme unutar i izvan ureda. Olsen i Fuller (2008) za kvalitetnije uključivanje telefona/mobitela i računala u komunikaciju predlažu izradu telefonskog drveta s telefonskim brojevima i *e-mail* adresama svi djelatnika ustanove.

Duck (2014) daje tri različite perspektive upotrebe mobilnih telefona:

1. iz perspektive govornika i njegovih odnosnih potreba,
2. sa stajališta primatelja poziva i njegovih interpretacija primanja poziva,
3. sa stajališta drugih u razgovoru i njihove procjene govornika kojeg mogu vidjeti.

Vremenska orijentacija može se definirati kao jedan oblik neverbalne komunikacije koja ima velik utjecaj na komunikaciju općenito. Prema Adler (1991), vremenska orijentiranost komunikacije može se podijeliti na prošlost, sadašnjost i budućnost. Svaka od ovih vremenskih dimenzija može imati snažan utjecaj na proces komunikacije. Još jednu klasifikaciju vremena kao oblika komunikacije iznosi Hall (1983), koji smatra kako kulture organiziraju vrijeme na jedan od načina: monokronično (M-vrijeme) i polikronično (P-vrijeme). Takva klasifikacija predstavlja dva različita načina percipiranja i korištenja vremena. Autori Samovar, Porter i McDaniel (2013, str. 228) dali su tablični prikaz različitih karakteristika ljudi u monokroničnim i polikroničnim vremenu (Tablica 3).

Tablica 3. Usporedba ljudi u monokroničnom i polikroničnom vremenu.

Ljudi u monokroničnom vremenu	Ljudi u polikroničnom vremenu
Rade jednu po jednu stvar	Rade na mnogo toga odjednom
Usredotočeni su na posao	Lako ih je omesti i prekinuti
Ozbiljno shvaćaju vremenske obaveze (rokove, raspored)	Vremenske obaveze smatraju ciljem koji treba postići, ako je moguće
Niskokontekstualni su i trebaju informacije	Visokokontekstualni su i već imaju informacije
Predani su poslu	Predani su ljudima i međuljudskim odnosima
Poštuju planove	Često i lako mijenjaju planove
Brinu se da ne ometaju druge, poštuju pravila privatnosti	Više brinu o ljudima koji su im bliski (obitelj, prijatelji, bliski suradnici) nego o privatnosti
Imaju veliko poštovanje prema privatnom vlasništvu, rijetko posuđuju od drugih ili drugima	Često i lako posuđuju od drugih i drugima
Naglašavaju brzinu	Temelje brzinu na odnosu

Odluka o vremenu slanja poruke dio je neverbalne komunikacije koja ima utjecaj na proces komunikacije. Prema Ballard i Seibold (2000, str. 219), „*komunikacija kreira način na koji ljudi vide i shvaćaju vrijeme, a opet naš osjećaj vremena omogućava i ograničava komunikaciju na važne načine*“. Ovo je sažeti prikaz reciprociteta između komunikacije i vremena. Uz vremenski pojam može se povezati i šutnja kao jedan od elementa neverbalne komunikacije. Šutnja kao takva može imati snažnu poruku za sudionike komunikacijskog procesa. Razdoblje šutnje utječe na interakciju komunikacije u periodu šutnje (Knapp i Hill, 2010). Sudionik šutnju može iskoristiti u promišljanju o sadržaju komunikacije, potiskivanju emocija, dešifrirati odgovor ili razmotriti novu ideju. Također, šutnja pomaže u pružanju povratne reakcije, odnosno pruža informaciju primatelju i pošiljatelju o jasnoći ideje i njezinoj važnosti za cjelokupnu komunikaciju (Simmons, 2002; Samovar, Porter i McDaniel, 2013; Beattie i Ellis, 2017). Šutnja je jedan od najkorisnijih oblika komunikacije i može odaslati važnu poruku bez korištenja verbalnih elemenata komunikacije. Iako šutnja nije ugodna, nakon 3 do 5 sekundi potaknut će sugovornike da se uključe i izraze svoje mišljenje (Simmons, 2002). Poticanje sugovornika na interakciju kroz bilo koji oblik kod njega izgrađuje određene komunikacijske kompetencije koje su izrazito važne u izgradnji socijalnih vještina. Taj proces uvelike je otežan pojavom digitalnih tehnologija, koje od pojedinaca zahtijevaju razvoj dodatnih vještina. Upravo Caplana (2005) u svojim istraživanjima pokušava integrirati socijalne vještine i vještine samoprezentacije u istraživanje općenitih problematika korištenja interneta. Osnovna je ideja istraživača povezanost osobnosti pojedinca i preferiranje određene vrste komunikacije te ona povezuje nedostatak socijalnih i samoprezentacijskih vještina s preferiranjem korištenja interneta ispred komunikacije *licem u lice*. Tehnologija se može promatrati kao oruđe odnosa, a ne smo kao puka elektronika koja se slučajno koristi za prenošenje informacija u raznim odnosima (Duck, 2014). Iako je tehnologija prije svega razvijena u različite poslovne svrhe, ljudi je jako brzo prilagođavaju i koriste u izgradnji međuljudskih odnosa. Razvojem tehnologije razvijaju se i oblici digitalne komunikacije, odnosno različiti komunikacijski servisi. Možemo navesti neke od najčešćih servisa koji se koriste i u privatne i u poslovne svrhe; elektronička pošta, *SMS*, *MMS*, *WhatsApp*, *Viber*, *Hangouts* te *Messenger* kao sastavnicu *Facebooka*.

4.1. Etički kodeks korištenja servisa za komunikaciju

Postoji mnogo definicija etičkih kodeksa koji su prilagođeni određenim ustanovama i njezinim potrebama. Prema Vodopija (2006), etički kodeks obuhvaća načela koja definiraju ponašanja u nekom strogo definiranom području društvenih odnosa.

Etički kodeks organizacije zasniva se na jednom od, ili kombinaciji, sljedećih načela:

- načelu pravde: svaka odluka mora se zasnivati na istini, objektivnosti i dosljednosti
- načelu prava pojedinca: u osnovi svake odluke mora biti zaštita ljudskih prava (npr. menadžer neće prisiljavati djelatnika da djeluje suprotno svojim moralnim uvjerenjima)
- načelu utilitarizma: odluka mora voditi promicanju najvećeg dobra za najveći broj ljudi (Fox, 2001, str.116).

Upravo je digitalna tehnologija specifično područje koje nužno zahtijeva definiranje normi ponašanja. Digitalne tehnologije moćno su oružje koje je potrebo kontrolirati. Upravo je stoga etika korištenja tehnologije neupitna i izuzetno važna (Aronowitz, 2001). Potoje različiti etički kodeksi koji propisuju pravila ponašanja u određenim prilikama i situacijama. Jedan od takvih etičkih kodeksa kreirala je udruga *National Association for the Education of Young Children – NAEYE* (2011) koja propisuju pravila ponašanja što se tiču djece mlađe životne dobi te njihove obitelji i okolinu. Etičke i profesionalne standarde potrebno je definirati prema zahtjevima profesije koji su propisani različitim zakonima i pravilnicima ustanova. Autori Lynch i Hanson (2004) naglašavaju potrebu za definiranjem etičkih standarda prema povjerenju, neutralnosti, suradnji i interpersonalnoj komunikaciji. Dio etičkog kodeksa baziran je na odgovornosti učitelja prema obitelji te poticanju komunikacije i suradnje s ciljem unaprjeđivanja dječjeg razvoja. Jedna od najvažnijih odgovornosti svih sudionika u komunikaciji, a posebice odgojno-obrazovnih djelatnika, svakako je privatnost svakog sudionika. Pravo na privatnosti zakonski je regularano u svim razvijenim i demokratskim zemljama (Čerić i Varga, 2004; Bubaš, 2004) te je obaveza svih da ga se primjenjuje.

Prije samog početka upotrebe digitalnih tehnologija u komunikacijskom procesu, potrebno je dogovoriti određena pravila na razini odgojno-obrazovne ustanove, temeljeno na poštivanju prava na privatnost, raznih etičkih pitanja te poštivanju svih postojećih zakonskih regulativa (Gestwicki, 2015). Rukovodeći se tim polazištem, lakše je izgrađivati kvalitetne socijalne odnose koji već imaju svoja pisana ili nepisana pravila ponašanja. Komunikacija putem digitalnih medija također zahtijeva kreiranje određenih pravila komunikacije s ciljem

unaprjeđivanja komunikacije. Williams (2007) postavlja pitanje etičnosti u digitalnoj komunikaciji zbog straha od mogućnosti pojave kopiranja poruke. Takve i slične probleme koji mogu nastati u procesu komunikacije potrebno je preduhitriti definiranjem kodeksa ponašanja. Time bi se osigurala izgradnja uzajamnog povjerenja svih sudionika komunikacijskog procesa.

Panian (2000, str. 33) navodi nekoliko savjeta za izbjegavanje nesporazuma u komunikaciji:

- Potrebno je unaprijed dobro promisliti o sadržaju svake poruke jer uvijek postoji mogućnost da je pročitao netko izvan komunikacijskog procesa.
- Intoniranje poruke važan je element svake poruke.
- Važna je jasnoća poruke zbog izbjegavanja mogućnosti dvosmislenog tumačenja.
- Važno je pročitati poruku prije samog slanja radi izbjegavanja neugodnosti izazvane krivo napisanom porukom.
- Važno je zadržati ugladenost i kulturu ophođenja.
- Prilikom prenošenja vlastitog stava i mišljenja potrebna je argumentacija.
- Potrebno je poštivati različitosti: religijske, nacionalne, kulturne.

Uz izbjegavanje nekvalitetne komunikacije svakako je potrebno poraditi na izgrađivanju pravila koja će olakšati komunikaciju digitalnim tehnologijama. Mnogi autori baveći se ovom problematikom predlažu određena pravila. Walther i Bunz (2005) raspravljaju o upotrebi pravila u komunikaciji putem digitalnih medija i kako ona mogu pomoći u zajedničkoj izgradnji povjerenja. Autori Walther i Bunz (2005, str. 836) predlažu 6 pravila:

1. Započnite odmah.
2. Često komunicirajte.
3. Istovremeno organizirajte i radite više poslova.
4. Otvoreno priznajte da ste pročitali tuđe poruke.
5. Jasno iznosite ono što mislite i radite.
6. Postavite si rokove i držite ih se.

4.2. Rizici korištenja interneta u komunikaciji

Rizici u komunikaciji putem digitalnih tehnologija mogu biti različite prirode od tehničkih pa sve do onih uzrokovanih interakcijom među sudionicima komunikacije. Problemi tehničke prirode uzrokovani prenošenjem računalnih virusa rješavaju se instaliranjem antivirusnih programa koji osiguravaju računalo (Panian, 2000) i samim time taj problem postaje lako rješiv. Kompleksnije probleme svakako mogu izazvati korisnici koji mogu biti uzrokom pojave određenog rizika. Prema Gergenu (1990), pojavom digitalnih tehnologija dolazi do pojave velikog broja kontakata i površnih susreta koji su potencijalni izvori rizika. Duck (2014) kao rizik digitalne komunikacije navodi lažno predstavljanje, manipuliranje izgledom ili manipuliranje situacijom. Lea i Spears (1995) iznose specifične rizike digitalne komunikacije u prenošenju pogrešnog razumijevanja i neinhibiranih interakcija, iako je potrebno naglasiti da se to može dogoditi u bilo kojoj sferi komunikacije. Digitalna komunikacija omogućava vremensku distancu i mogućnost dubljeg ulaska u problematiku i sadržaj komunikacije. Unatoč toj mogućnosti događa se nerazumijevanje ili krivo interpretiranje sadržaja poruke (Duck, 2014). Prema Panian (2000), virtualnu stvarnost treba prihvatiti kao dobrobit koju čovječanstvu donosi tehnološki razvitak, ali je potrebno poduzimati sve raspoložive mjere kako bi se razvitak čovječanstva svjesno usmjeravao. Uz mnoge prednosti koje je donijela digitalna komunikacija, potrebno je spomenuti i opravdanu sumnju o smanjivanju izravnih kontakata između ljudi i izmjenu njihovih odnosa (Tubbs, 2012). Prema Olmstead (2013), Telem i Pinto (2006), komunikacija putem digitalnih medija narušava interpersonalnu komunikaciju i izmjenu sadržaja same poruke u komunikaciji. Strategije koje se koriste u digitalnoj komunikaciji često su atipične i gotovo nove u ljudskoj komunikaciji. Međutim, bilo koji oblik može se lagano primijeniti na komunikaciju *licem u lice*. Jedina razlika što se kod komunikacije *licem u lice* koristi jest dodir koji u digitalnoj komunikaciji nije moguć (Duck, 2014). Kao jedan od rizika Mesch (2006) navodi da uvođenje interneta uvelike može oslabiti razvoj odnosa unutar obitelji i ugroziti obiteljsku koheziju. Spomenuti autori naglašavaju problematiku izmjene komunikacije unutar različitih socijalnih konteksta temeljenih na bliskim osobnim, odnosno privatnim kontaktima. Korištenje digitalne tehnologije u komunikaciji uvelike otežava odvajanje slobodnog i radnog vremena. Zloupotreba resursa vremena u sklopu radnog vremena veliki je problem današnjice zbog korištenja digitalnih medija u privatne svrhe. Zweig (2005) je proučavao načine na koje se vrši nadzor i nadgledanje privatnih elektroničkih aktivnosti

zaposlenika u radno vrijeme. Takvim neprofesionalnim odnosom zaposlenika narušava se izgradnja odnosa unutar tvrtke. Razmatranjem pitanja vezanih uz radno mjesto bave se Zweig i Webster (2002) te naglašavaju činjenicu da je privatnost definirana u terminima kontrole nad informacijama, a ne u terminima vrste samih informacija. Danim pregledom tek malog dijela rizika koji se može pojaviti u komunikaciji prikazana je kompleksnost ovoga područja i važnost njezinog istraživanja i proučavanja.

Prema Ivas i Žaja (2003), informacijsko-komunikacijske tehnologije utječu na izmjene ljudske komunikacije, a samim time i društvo kao takvo. Upotrebom digitalnih tehnologija i njezinih prednosti potrebno je prevladati njezina ograničenja i iskoristiti sve pozitivne potencijale koje ona pruža.

4.3. Informatička pismenost – pismenost 21. stoljeća

Informatička pismenost može se promatrati kao sociotehnički fenomen usmjeren na kompetencije. Međutim, već 1990-ih javlja se novi pravac tumačenja koji informatičku pismenost ne vidi kao skup vještina raspoređenih prema unaprijed definiranim područjima (Špiranec i Banek Zorica, 2008). Prvobitna definicija informatičke pismenosti obuhvaća vještine korištenja računala i informacijskog pristupa te kritičku refleksiju o prirodi informacija, društvenog, kulturnog i filozofskog konteksta. Mnogobrojni autori daju različite definicije koje se razlikuju u pristupu tematici ovisno o utjecaju različitih čimbenika. Webber i Johnston (2000) informatiku pismenosti povezuju s obrazovanjem i općedruštvenim kontekstom. Individualni razvoj članova društva povezan je s procesom cjeloživotnog učenja s ciljem ostvarivanja aktivnog sudjelovanja u svim sferama društvenog i profesionalnog života. U tom procesu informatička pismenost razvija se kroz osobna i društvena te formalna i neformalna iskustva pojedinaca. Navedeni pristup definiranja informatičke pismenosti nalazi se u Alexandrijskom proglasu (2005), nastalom u okviru sastanka UNESC-a, Međunarodnog udruženja knjižničara (*International Federation of Library Associations, IFLA*) i Nacionalnog foruma za informacijsku pismenost (*National Forum on Information Literacy, NFIL*), organizacija koje su ključne u području informacijske pismenosti. Prema Alexandrijskom proglasu (2005),

informatička pismenost obuhvaća kompetencije pojedinca u prepoznavanja informacijskih potreba, uključujući vrjednovanje, primjenu i stvaranje informacija unutar kulturnih i socijalnih okruženja, kao i učenje, razvijanje kritičkog mišljenja i interpretativne vještine koje utječu na osnaživanje pojedinca, a samim time i šire društvene zajednice.

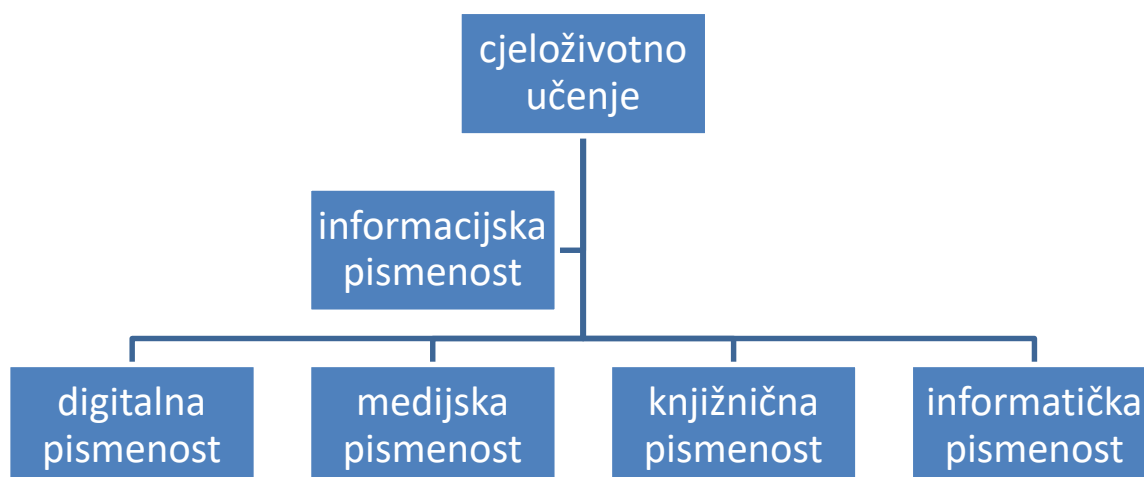
Sam pojam informatičke pismenosti potrebno je sagledati kao višedimenzionalni fenomen sačinjen od konkretnih elemenata kao što su: informacijska infrastruktura, pristup računalnim mrežama i digitalna pismenost. Ti su elementi pod utjecajem obrazovnog sustava, tradicije, tržišta rada i informacijske politike te socijalnog konteksta (Špiranec i Banek Zorica, 2008).

Povijesni razvoj pristupa informacijskom opismenjavanju može se prikazati kroz četiri faze: resursni, bihevioristički, procesni i komunikacijski pristup. Resursni pristup koncipiran je tako da polazi od sustava, a ne od korisnika, dok je bihevioristički pristup orijentiran na ljudsko ponašanje. Oba pristupa karakterizira struktura i red. Procesni pristup uvodi promjene jer kreće od samog korisnika i njegovih prethodnih iskustava s ciljem razvoja procesa postupanja s informacijama usmjerenim na individualni razvoj korisnika. Komunikacijski pristup naglasak stavlja na društvene i komunikativne aspekte pretraživanja informacija (Sudin, 2008).

Prema Špiranec i Banek Zorica (2008), u postupku informatičkog opismenjavanja potrebno je polaziti od konteksta, koji se mora razumjeti, sagledati i protumačiti. Taj proces uključuje kritičko razumijevanje porijekla informacije te njezinih društvenih dosega u različitim djelatnostima i stvaranju vrijednosnih sudova sudionika procesa. Priprema za proces informacijskog opismenjavanja općenito polazi i obuhvaća tri razine: sadržajnu, metodičku i organizacijsku (Špiranec, 2005). S druge strane, autori Trilling i Fadel (2009) daju pregled vještina koje su preduvjet za interdisciplinarnost 21. stoljeća: učiti i unaprjeđivati vještine; informacijske, medijske i tehnološke te one životno praktične.

Mnoge studije (Common Sense Media, 2008) donose rezultate o lošem utjecaju digitalnih medija. Kako bi se to spriječilo, potrebno je raditi na stjecanju digitalnih vještina kako bi se ti rezultati promijenili i kako bi se informacijsko-komunikacijska tehnologija koristila na opće zadovoljstvo svi sudionika (Scully, Barbour i Robert-King, 2015).

Upravo je Bawden (2001) informatičku pismenost smjestio u raster pismenosti 21. stoljeća koje su relevantne za život u suvremenom okruženju bogatom informacijsko-komunikacijskih tehnologijama (Slika 6).



Slika 6. Odnos informacijske pismenosti prema pismenostima 21 stoljeća.

Digitalna pismenost definira se kao sposobnost čitanja i razumijevanja hiperteksta ili multimedijских tekstova, a uključuje razumijevanje slika, zvuka i teksta (Bawden, 2001; Ferguson, 2005; Trilling i Fadel, 2009). Razvojem digitalne pismenosti utječe se na kritičko promišljanje o *online* izvorima, pretraživanje interneta, upravljanje sadržajem i komuniciranje putem mreže.

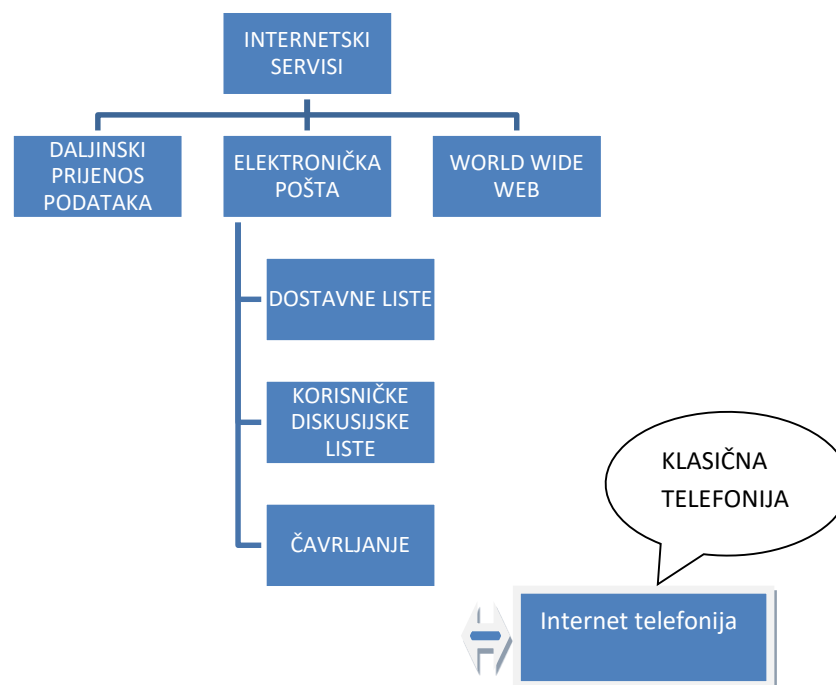
Rezultati povezanosti između informacijske pismenosti i radnog mjesta dani su u Izvještaju američkog Ministarstva rada iz 1991. godine (*SCANS Report*) koji navodi kompetencije i sposobnosti koje omogućavaju uspješan prelazak iz odgojno-obrazovnog sustava u sustav globalizacije i tehnološkog razvitka te naglašava potrebu za cjeloživotnim učenjem zbog praćenja stalnih promjena. Informatička pismenost sastavni je dio svake profesije i vrste radnog mjesta, što navodi na promišljanje o profesionalnom statusu u navedenom procesu te njegovoj preobrazbi od početnika do stručnjaka i profesionalca (Špiranec, Banek Zorica, 2008).

Digitalna tehnologija ima velik potencijal u mnogo područja svog djelovanja, od političke slobode, promjene iskustva doživljaja svijeta, ekonomskih postignuća, ubrzanja komunikacije. Internetska povezanost omogućava povezivanje s udaljenim zemljama, potiče na demokraciju te razvoj interkulturalnosti, znanosti i obrazovanja. Prema Rheingold (2001), sve to pada u drugi plan ako ljudi nisu obrazovani za upotrebu digitalne tehnologije.

Katz i Bauch 1999 godine provode istraživanje čiji rezultati upućuju na promjene u percepciji roditelja o mogućnosti vrste komunikacije s odgojiteljima. Nakon što su odgojitelji proveli edukaciju roditelja, vidljivo je porastao postotak upotrebe telefonskog poziva, s 86 % na 97%.

4.4. Određenje digitalne tehnologije

Panian (2000, str. 23) donosi podjelu standardnih internetskih servisa koji su više ili manje prilagodljivi individualnim potrebama korisnika (Slika 7). Potrebno je razjasniti da je *World Wide Web* (WWW) je rasprostranjen softverski sustav, odnosno internetski servis i nikako se ne treba smatrati sinonimom interneta. Prema kronološkom redu njihovog nastajanja dijelimo ih na: daljinski prijenos podataka, elektroničku poštu i *World Wide Web*. Kombinacijom tih triju generičkih servisa nastaju izvedeni opći servisi: dostavne liste, diskusijske skupine, čavrljanje, internetska telefonija i video telefonija, telekonferencije i videokonferencije. Jenkins (2006) navodi izmjene u hijerarhiji važnosti aplikacija i servisa za komunikaciju te stalno kreiranje novih mogućnosti korištenja pametnih telefona i aplikacija na njima.



Slika 7. Klasifikacija standardnih internetskih servisa prema Panian (2000).

Olender, Elias i Mastroleo (2010) predlažu korištenje digitalne tehnologije u rješavanju problema sudjelovanja roditelja u odgojno-obrazovnom procesu. Digitalna tehnologija pruža mogućnost komunikacije roditelja i odgojitelja te je potrebno osvijestiti prednosti takvog oblika komunikacije, ali također znati da se u bilo kojem trenutku može podići slušalica i nazvati roditelja i dogovoriti individualni razgovor. Gestwicki (2016) telefonski poziv vidi kao rješenje za komunikaciju s roditeljima koje odgojitelj ne viđa svakodnevno. Uz to telefonski pozivi koriste se isključivo za prenošenje pozitivnih sadržaja ili dogovaranja individualnih razgovora. Potrebno je izbjegavati telefonski poziv koristiti u saopćavanju negativnih informacija roditeljima o njihovom djetetu. Međutim, u hitnim situacijama, kada se radi o ozljedi djeteta, potrebno je pažljivo birati riječi kako se kod roditelja ne bi izazvao dodatni nepotrebn stres i tada je telefonski razgovor dobrodošao zbog brzine prenošenja informacije i izravnog dogovora o daljnjim aktivnostima u vezi sa sanacijom djetetove ozljede.

Roditelji također imaju mogućnost komunikacije s odgojiteljima putem telefona s naglaskom na potrebi uvažavanja radnog vremena te izbjegavanju poziva kada je odgojitelj u izravnoj interakciji s djecom za vrijeme svog efektivnog rada. Pozivi bi trebali biti isključivo upućeni odgojiteljima za vrijeme njihove neefektive, odnosno kada više nisu u skupini. To su tehničke strane koje je potrebno poštivati kao bi se izbjeglo ometanje u odgojno-obrazovnom procesu, kao i ometanje u slobodno vrijeme. Upravo zbog toga potrebno je donijeti pravila kojih se trebaju pridržavati svi sudionici. Komunikacija putem telefona može biti olakšanje za roditelje koji se osjećaju nelagodno u izravnoj komunikaciji *licem u lice*. Ovim putem mogu lakše postavljati pitanja odgojiteljima i biti informirani o svemu što ih zanima (Gestwicki, 2016).

Prema Epstein (2011), komunikacija između partnera postaje učinkovitija kada se javlja preklapanje u preferenciji komunikacijskih kanala što je više moguće, odnosno kada obje strane zastupaju isti ili barem sličan izbor oblika komunikacije. Autori Glasgow i Whitney (2009) naglašavaju da uvođenje digitalnih medija treba biti na dobrovoljnoj bazi kao nadogradnja već postojeće komunikacije, a ne propisana i obavezna. Naglasak se stavlja na motiviranost nastavnog osoblja i njihovo prepoznavanje prednosti i kvaliteta takvog načina komunikacije.

Prednost digitalnih medija njihova je sveprisutnost i laka dostupnost; velik dio ljudske populacije vezu sa svijetom, prema Miller (2011), nosi u džepu. Važno je napomenuti kako velik broj obitelji svakodnevno po nekoliko puta dnevno provjerava elektroničku poštu, što takav oblik komunikacije čini jednim od sigurnijih oblika prenošenja poruka (Ray i Shelton, 2004).

5. SERVISI ZA KOMUNIKACIJU KOJE KORISTE ODGOJITELJI I RODITELJI U MEĐUSOBNOJ KOMUNIKACIJI

Stalni razvoj digitalnih tehnologija popraćen je razvojem softverskih programa koji u kooperaciji s internetom pružaju krajnjim korisnicima nove mogućnosti za komunikaciju. Taj napredak na svim područjima uvelike je utjecao na promjene u privatnoj i poslovnoj komunikaciji. Prvi oblici komunikacije temeljili su se na pisanom tekstu, a stalnim razvojem servisa za komunikaciju stvara se mogućnost slanja fotografija, video i audio zapisa te izravni razgovor s mogućnošću video poziva. Bez obzira na mogućnosti određenih servisa, svi oni imaju zajedničku ulogu, koja je prije svega komunikacijska.

Među prvim oblicima digitalne komunikacije svakako je komunikacija putem elektroničke pošte koja ima nisku razinu socijalnih znakova, što može dovesti do nerazumijevanja ili krivog tumačenja poruke. Uključivanjem drugih oblika digitalne komunikacije, odnosno servisa za komunikaciju kao što su Viber, WhatsApp te pričaonice (eng. *chat room*) s mogućnošću korištenja *web* kamere, olakšava se komunikacija i pridonosi boljem razumijevanju poruke (Hutchby, 2001). Dostupnost različitih poruka olakšana je korisnicima pametnih telefona; u svakom trenutku imaju pristup svim informacijama, kontaktima i servisima (Livingstone, 2004). Osim pristupa informacijama, različiti servisi za komunikaciju ujedno su nadogradnja u procesu izgradnje komunikacijskih odnosa (Hongzhu, 2013). U nedostatku mogućnosti komunikacije *licem u lice*, servisi za komunikaciju omogućavaju roditeljima i odgojiteljima razmjenu informacija koje su izuzetno važne u procesu izgradnje suradničkih i partnerskih odnosa (Epstein, 2001). Servisi za komunikaciju alat su koji olakšava dvosmjernu komunikaciju između roditelja i odgojitelja te pomaže u izgradnji kvalitetnih odnosa između njezinih sudionika. Prilikom upotrebe servisa za komunikaciju i brze razmjene poruka svakako je potrebno voditi računa o pravopisu i gramatici kao važnom elementu predstavljanja profesionalnog identiteta odgojitelja (Gestwicki, 2014). Uz prenošenje tekstualnih poruka, omogućen je prijenos slikovnih materijala, kao i video zapisa samog odgojno-obrazovnog procesa (Prior i Gerard, 2007).

Takvim oblikom komunikacije roditeljima je omogućen trenutni pristup informacijama vezanim za odgojno-obrazovni proces, bez obzira na to nalaze li se na poslu ili kod kuće (Olender, Elias i Mastroleo, 2010).

5.1. Elektronička pošta ili *e-mail*

Elektronička pošta *mrežni je servis koja kombinira ekspeditivnost telefonske i trajnost pisane komunikacije odnosno korespondencije* (Panian, 2000, str. 28). Najčešći programi koji je skoriste za slanje elektroničke pošte su: *Microsoft Outlook* i *Outlook Express*. Pisanje na računalu omogućava urednost i gramatičku čistoću te ubrzava samo slanje poruke. Kod komunikacije elektroničkom poštom nije potrebno istovremeno participiranje obaju sudionika komunikacije. Scully, Barbour i Robert-King (2015) naglašavaju da korištenje elektroničke pošte u komunikaciji učitelja i roditelja omogućava postavljanja pitanja i dobivanje brzog odgovora, što je važno za uspostavu dobrog odnosa među njima. Potrebno je naglasiti mogućnost masovne komunikacije koju omogućava elektronička pošta te njezinu brzinu u slanju poruke na jednu ili više adresa. Uz sve navedeno potrebno je spomenuti i ekonomsku isplativost komunikacije elektroničkom poštom (Čerić i Varga, 2004; Simmons, 2005; Grant i Ray, 2010).

Komunikacija elektroničkom poštom dio je poslovne komunikacije odnosno svakodnevnice suvremenog društva. Ovaj oblik komunikacije ima svoje pisane i nepisane zakonitosti te se one tretiraju kao dio poslovne etike. Poštovanje pravila komunikacije putem elektroničke pošte sastavnica je poslovne kulture svakog pojedinca te identitet institucije koja joj daje prepoznatljivost u široj lokalnoj zajednici. Elektronička pošta uključuje alfanumeričke znakove (tekst), specijalne znakove i/ili grafičke sličice, zvukove, slike, animacije i videa.

„Pomoću računala moguće je poslati roditeljima različite informacije, od novosti, najava događanja ili važne obavijesti“ (Olender, Elias i Mastroleo, 2010, str. 94). Današnjim roditeljima pregledavanje je elektroničke pošte svakodnevnica stoga ona pruža mogućnost ostvarivanja i održavanja kontakta s roditeljima. Komunikacija elektroničkom poštom ima prednost jer se u isto vrijeme može komunicirati s oba roditelja što izbjegava pojavu različitih nesporazuma među njima (Miller, 2009). Putem elektroničke pošte odgojitelji mogu prenijeti različite informacije u vezi s odgojno-obrazovnim procesom (Bolut, 2006). Na taj način olakšano je prenošenje svakodnevnih informacija na brz i jednostavan način s minimalno utrošenim vremenom (Prior i Gerard, 2007). Prema Kosaretskii i Chernyshova (2013), komunikacija je putem elektroničke pošte formalna i pruža mogućnost prenošenja različitih informacija te je više privatnog karaktera. Nastavnici komunikaciju putem elektroničke pošte vide kao brzi oblik prenošenja informacija o akademskom uspjehu pojedinca. Međutim, kada

se radi o negativnim segmentima ponašanja učenika ili njegovog uspjeha, nastavnici smatraju da je bolji način komunikacije u takvim slučajevima izravna komunikacija *licem u lice*.

Komunikacija elektroničkom poštom isključivo je temeljena na primateljevom tumačenju pročitane poruke te zbog izostanka neverbalnih elemenata može doći do krive interpretacije sadržaja poruke (Grant i Ray, 2010). Ta činjenica upućuje na promišljanje o korištenju emotikona i ostalih elemenata koji djelomično zamjenjuju neverbalnu komunikaciju prilikom razgovora licem u lice.

Prema Agger (2011), digitalne tehnologije omogućavaju stalnu povezanost što rezultira gubitkom granica između javnog i poslovnog u odnosu na privatno te između radnog vremena i slobodnog vremena. Učitelji su izloženi stalnom pritisku i analiziranju njihovog rada, što je uzrokovalo gubitak privatnosti koji je doveo do sindroma sagorijevanja (eng. *burnout syndrome*). Radi izbjegavanja pojave sindroma koji mogu negativno utjecati na komunikaciju između roditelja i odgojitelja, potrebno je promišljati o pronalaženju rješenja koja će zadovoljiti sve strane komunikacijskog procesa. Temeljno je polazište na općoj kulturi i poznavanju kulturnog ponašanja u raznim socijalnim kontaktima koji se nadograđuju kroz interakciju s digitalnim medijima. Bubaš (2004) naglašava da je potrebno poznavanje osnovnih elemenata bontona u komunikaciji digitalnim medijima. Kao prvo pravilo navodi *procjenu pogodnosti* elektroničke pošte te kombiniranje s ostalim komunikacijskim medijima.

Drugo pravilo odnosi se na količinu teksta u poruci. Preporučljivo je da tekst sadrži nekoliko rečenica, a opsežnije dokumente treba staviti u prilog poruke (engl. *attachment*). Prilikom pisanja treba paziti na stil i ton poruke jer nedostaju neverbalni elementi koji pomažu u emocionalnom interpretiranju sadržaja poruke. Potrebno je izbjegavanje pisanja poruka pod utjecajem jakih emocija. Općenito je pravilo da je potrebno oblikovati sadržaj poruke na način jednak komunikaciji *licem u lice*. Međutim, potrebno je razmišljati o tome da prva poruka koju se šalje roditeljima digitalnim putem svojim sadržajem mora razviti pozitivan osjećaj kod roditelja kao preduvjet za pozitivnu komunikaciju putem digitalnih medija (Sully, Barbour i Robert-King, 2015).

Prilikom slanja tekstualne poruke potrebno je *voditi računa o personalizaciji svake poruke, odgojitelji mora paziti da vodi računa o individualnim razlikama svakog djeteta i da izbjegava kopiranje istih porukama različitim roditeljima* (Gestwicki, 2016, str. 209). Kada se piše o djetetu, odgojitelji mora izbjegavati termin „Vaše dijete“ i napisati ime djeteta (Lee i McDougal, 2000).

Prilikom dvosmjernje komunikacije, odgovor na elektroničku poštu može uključiti izvornu poruku kako bi se pošiljatelja podsjetilo na sadržaj komunikacije. Kada se šalje *mail* bilo kojeg sadržaja, potrebno je izbjegavati slanje reklamnih poruka i drugih informacija osobama za koje možemo pretpostaviti da nisu zainteresirane. Slično pravilo vrijedi i za *lančane poruke* koje opterećuju sustav elektroničke pošte. To su tek neki savjeti koje je potrebno poštivati kako bi se utjecalo na razvoj pozitivne komunikacije između sudionika. Sve se više koriste i sinkroni sustavi za slanje i primanje tzv. istovremenih poruka (engl. *instant messaging*). Kod takvih načina komunikacije između dvaju ili više sudionika u interakciji koji su priključeni na internet, u realnom vremenu razmjenjuju se tekstualne poruke (Bubaš, 2004).

Često se u literaturi kao kritika na komunikaciju putem digitalnih tehnologija spominje izostanak neverbalne komunikacije. Međutim, izostanak neverbalnih znakova nije nužno uvijek loš; njihov izostanak može pospješiti komunikaciju u situacijama kada bi u interakciji licem u lice bila naglašena etnička, rasna ili kulturna obilježja te spol i izgled pojedinačnih sudionika komunikacije što bi moglo predstavljati zapreku u razvoju dobrih međusobnih odnosa.

Prema Gershonu (2010), moralna je obaveza svakoga pojedinca koji sudjeluje u digitalnoj komunikaciji izbor medija i servisa koji će koristiti u skladu s društvenim obilježjima sredine, s ciljem izbjegavanja neugodnosti i nerazumijevanja.

5.2. Web stranica

Kosaretskii i Chernyshova (2013) vide komunikaciju putem *web* stranice kao formalni i javni oblik komunikacije. *Web* stranica koristi se više za prenošenje statičnih informacija koje ne traže potvrdu primitka informacije. Takav oblik komunikacije prikladan je za informiranje temeljeno na izmjenama, napredovanju i uspjehu odgojno-obrazovnih ustanova prema njihovom kurikulumu. Scully, Barbour i Robert-King (2015) naglašavaju kako je, što se tiče generalnih informacija o ustanovi, informacije moguće rasprostraniti putem *web* stranice ustanove. *Web* stranica sadrži informacije za lokalnu samoupravu, roditelje i djecu, a kreće se od općih informacija do onih tekućih vezanih za trenutne ili planirane aktivnosti te fotografije snimljene izravno u procesu rada. Komunikacija putem *web* stranice ustanove može se definirati kao oblik masovne komunikacije jer se prijenos informacija kreće prema velikom

broju zainteresiranih sudionika. Boulton (2006) vidi komunikaciju putem web stranice ustanove kao mogućnost informiranja roditelja o događanjima u ustanovi. Takav primjer nalazimo u Zagrebu. Grad Zagreb osnivač je 60 gradskih vrtića čiji se podaci mogu naći na *web* stranici Grada Zagreba. Prema istraživanju Rogulj (2016), na osnovi dostupnih podataka pristupilo se analizi podataka u vezi s pojedinim vrtićima i njihovim *web* stranicama. Analizom sadržaja utvrđeno je da 83% vrtića ima *web* stranicu s različitim sadržajima (dokumentima u vezi s predškolskim sustavom, lokacijom djelovanja, popisom djelatnika, popisom skupina, dodatnim programima kao što se rano učenje stranih jezika, sportskim programima i slično) koji su objavljeni i javno dostupni svima zainteresiranima. Također, 53% *web* stranica vrtića ima galeriju fotografija od kojih je na 22% *web* stranice lice djeteta zamagljeno ili na neki drugi način zaštićeno u skladu s pravima na privatnost. Poveznicu na *Facebook* ima 10% vrtića koji ovu društvenu mrežu koriste za dodatnu interaktivnost s korisnicima usluga ustanove. Proces informiranja prema Boultonu (2006) odvija se prilikom dolaska roditelja u ustanovu pomoću velikog televizijskog ekrana na samome ulazu u ustanovu. Na taj način roditelj prilikom dolaska i odlaska iz ustanove može dobiti određene informacije. Za roditelje koji nemaju računalo ili pristup internetu sadržaji s *web* stranice mogu se isprintati i time se daje mogućnost zainteresiranim roditeljima da preuzmu sadržaje koji se nalaze na *web* stranici ustanove u papirnatom obliku. Na taj način razvija se bolja suradnja s roditeljima jer se vidi uloženi trud odgojitelja za informiranje roditelja na suvremeni način, što je današnjim roditeljima i najprihvatljivije prema Scully, Barbour i Robert-King (2015). Upravo je to razlog sve češćem kreiranju *web* stranice ustanova ili skupina putem kojih se proširuje mogućnost komunikacije s roditeljima. Takve situacije zahtijevaju konzultiranje sa zakonima i pravilima koji vode računa o etičnosti i privatnosti svih sudionika procesa (Gestwicki, 2015). *Web* stranice koriste se za opće informacije u vezi sa odgojno-obrazovnim procesom koji se odvija u ustanovi. Rijetko se ulazi u privatne informacije o pojedinom razredu ili djetetu, osim ako se radi o nekom posebnom postignuću. Howe i Simmons (2005) iznose primjer kreiranja razrednog profila na *web* stranici ustanove, čime se omogućava privatni pristup roditeljima informacijama za pojedinačni razred ili dijete. Roditeljima je omogućeno postavljanje pitanja kao i pisanje komentara. Uz prednosti koje donosi ovaj oblik komunikacije, autori naglašavaju i negativne elemente kao što su neposjećivanje *web* stranice od strane roditelja, neredovito osvježavanje podataka od strane ustanove. Nedostaci razredne *web* stranice uočene su u segmentu dobivanja informacija isključivo pregledavanjem *web* stranice. Nastavnici *web* stranicu razreda koriste uz komunikaciju s roditeljima i za prenošenje nastavničkog sadržaja učenicima (Howe i Simmons, 2005).

5.3. Viber/WhatsApp

Razvojem digitalnih tehnologija svakodnevno se razvijaju novi servisi, društvene mreže i njihovi alati za komunikaciju. Servisi za komunikaciju kao što su *Viber* i *WhatsApp* postali su dominantni faktori u današnjem digitalnom svijetu rušeći sve geografske prepreke (O'Hara, Massimi, Harper, Rubens i Morris, 2014). Kao preteča komunikacije putem *Vibera* i *WhatsApp*, odnosno tekstualne komunikacije odgajatelja i roditelja, svakako je pisanje poruka u informativku. Takva vrsta komunikacije nije se pokazala pouzdanom jer se često dogodilo da je bila izgubljena ili jednostavno nije došla do roditelja. Kada bi i stigla na odredište, roditelj je jednostavno bio prezaposlen da odgovori na poruku te je takva komunikacija bila jednosmjerna bez aktivnog participiranja roditelja u tom procesu. Takav oblik komunikacije može se definirati kao tradicionalni, dok je komunikacija putem digitalnih medija, odnosno servisa za komunikaciju, suvremeni oblik komunikacije (Sully, Barbour i Roberts-King, 2015). *Viber* kao servis za komunikaciju nastao je 2010. godine, a njezin kreator je *Rakuten Inc.* Prva mogućnost upotrebe *Vibera* bila je isključivo putem računala, a 2016. godine razvojem softverskog programa omogućena je upotreba na *Androidima* i *BlackBerryju*. Za razliku od *Vibera*, servis za komunikaciju pod imenom *WhatsApp* razvija *Facebook* od 2010. godine, a tek 2016. godine moguće je upotrebljavati je i na *Androidima* i ostalim mobilnim uređajima. Oba servisa svakodnevno doživljavaju promjene u svom sustavu te nadograđivanje koje je uvjetovano razvojem digitalne tehnologije. Korisnici na dnevnoj bazi dobivaju informacije o promjenama u funkcioniranju servisa i potrebi za njezinim ažuriranjem. Široka primjena navedenih servisa može se promatrati iz ekonomskog aspekta koji je izuzetno značajan u današnje vrijeme, a odnosi se na besplatno skidanje i upotrebu aplikacija uz jedini uvjet spajanja na internet mrežu. Olakšan pristup internetu omogućio je veliku popularnost i primjenjivost servisa za komunikaciju koji imaju svoj značaj i izvan komunikacijskog okvira. Istraživanje Moghadam, Farahmand i Kowsary (2016) donosi rezultate upotrebe *Vibera* kod studenata koji su putem servisa razvijali svoje jezične kompetencije na engleskom jeziku. Upravo bogatstvo mogućnosti servisa daje mogućnost svakom pojedincu da iskaže svoju osobnost. Svaki korisnik može personalizirati svoj profil dodavanjem fotografije koja prema izboru korisnika može biti vidljiva samo korisnicima koji su među kontaktima ili svima koji se koriste tom aplikacijom. Rezultati istraživanja autora Nouwens, Griggio i Mackay (2017) pokazuju kako posredovana komunikacija utječe na same tehničke karakteristike aplikacije te mjesta komunikacije koje korisnici koriste za upravljanje svojim društvenim kontaktima.

Prema njima:

- ~ Prisutnost određenih kontakata u aplikaciji utječe na komunikaciju s drugim kontaktima;
- ~ Korisnici namjerno distribuiraju kontakte kroz aplikacije radi kontrole vlastitog utjecaja;
- ~ Korisnici uspostavljaju osobne strategije za održavanje distribucije kontakata;
- ~ Korisnici izrađuju mjesta za komunikaciju prema pravilima aplikacije, svrsi i emocionalnim konotacijama koje utječu na značenje poruka, prikladnost ponašanja i odnose između korisnika i kontakata (Nouwens, Griggio i Mackay, 2017, str. 732).

Funkcija navedenih servisa razvoj je pojedinačne i grupne komunikacije. *Viber* i *WhatsApp* koriste se za slanje tekstualnih poruka pojedincima ili grupi. Uz tu osnovnu funkciju servisa, odnosno slanje tekstualnih poruka, moguće je slati fotografije, video i audio zapise (Nouwens, Griggio i Mackay, 2017). Sami servisi imaju pregršt opcija koje omogućavaju sudionicima da dobiju dodatne informacije o vremenu preuzimanja poruke, što može biti korisna informacija odgojiteljima, kao potvrda da su roditelji vidjeli odaslanu poruku, odnosno informaciju, te odgojitelj na taj način ima mogućnost provjere kada je poruka pročitana. Iako se na prvu servisi čine jednostavnim, imaju velik raspon mogućnosti koje je potrebno istražiti (O'Hara i sur., 2014). Upravo ove opcije mogu se sagledati sa segmenta zaštite privatnosti pojedinaca te je potrebno naglasiti da servisi imaju u postavkama mogućnost izbora, odnosno da se informacije o preuzimanju poruka mogu sakriti kao i sam status korisnika servisa (Malekhosseini, Hosseinzadah i Navi, 2017). Upravo istraživanje autora Malekhosseini, Hosseinzadah i Navi (2017) donosi zanimljive rezultate koji ukazuju na veći stupanj privatnosti kod ispitanika ženskog roda nego muškog. Prema tom istraživanju, ženske osobe vode veću brigu o svojoj privatnosti. Prvobitno su servisi imali namjenu komunikacije na privatnoj razni, ali mogućnosti koje oni pružaju prepoznate su i u poslovnoj komunikaciji. Upravo rezultati sljedeća dva istraživanja ukazuju na velike mogućnosti koje servisi za komunikaciju, kao *WhatsApp*, mogu imati u poslovnom svijetu. Autori Kamani, Ghodasara, Soni i Parsaniya (2016) prikazuju slučaj korištenja *WhatsApp* u poljoprivredi za prenošenje informacija između poljoprivrednika na velikim udaljenostima indijskog područja. Drugo istraživanje autora Ganasegeran, K., Renganathan, P., Rashid, A. i Al-Dubai, S.A.R. (2017) donosi rezultate u vezi s korištenjem *WhatsApp* u medicinskoj komunikaciji ili *m-health revolution*, kako su je nazvali autori. Rezultati navode da postoji mogućnost korištenja *WhatsApp* u medicinskoj praksi uz dvojbe

oko etičnosti na koju bi trebalo posebno obratiti pažnju. Upravo pojedinci u odgojno-obrazovnom sustavu koji obiluje specifičnim komunikacijskih zahtjevima prepoznaju mogućnosti koje pružaju *Viber* i *WhatsApp*. Odgojitelji koji svakodnevno komuniciraju s velikim brojem roditelja korištenje servisa za komunikaciju mogu percipirati kao određenu mogućnost u unaprjeđivanju komunikacijskih procesa. Potrebno je naglasiti da je svim sudionicima komunikacije pružena mogućnost izbora oblika komunikacije, od tradicionalnog pisanja poruke do pisanja poruka putem servisa za komunikaciju. Jedna od velikih prednosti servisa upravo je mogućnost pojedinačne odnosno, u ovom slučaju puno značajnije, grupne komunikacije između odgojitelja i roditelja. Sadržaj poruke prilagođen je situaciji, a najčešće su to poruke informativnog sadržaja vezane za odgojno-obrazovni proces. Kao što je već navedeno, uz tekst može sadržavati fotografije ili video zapise djece u aktivnosti. Uz ove mogućnosti, *Viber* i *WhatsApp* omogućavaju govorni poziv koji može biti popraćen i snimkom uživo ili takozvani *video call*. Rezultati istraživanja autora Tawiah, Nondzor i Alhaji (2014) donose podatke korištenja *WhatsApp* i telefonskog poziva studenata u Gani koji pokazuju da studenti preferiraju video poziv ovog servisa za komunikaciju s roditeljima, naglašavajući ekonomski faktor pristupačnosti poziva. Također je značajan u prenošenju informacija o događanjima koji očekuju aktivno uključivanje roditelja. Poruka s pozivom na roditeljski sastanak putem *Vibera* ili *WhatsApp* efikasan je pristup za zaposlene roditelje koji na ovaj način prime poruku u trenutku (Sully, Barbour i Roberts-King, 2015).

5.4. Facebook

Osnivač *Facebooka* Mark Zuckerberg 2004. godine na Harvardu kreira društvenu mrežu za studente koja ubrzo prerasta u globalni fenomen s velikim brojem korisnika (Cassidy, 2006). Prema istraživanjima *Internet World Stats* (2018), na kraju 2017. godine u svijetu je bilo 2.119,060,151 korisnika *Facebooka*, što je ukupno 54,5% ukupne populacije u svijetu, dok je u Hrvatskoj 1.800,000 korisnika *Facebooka* što čini 0,05% ukupne svjetske populacije korisnika navedene društvene mreže prema *Internet World Stats* (2018). Upravo te brojke pokazatelj su mogućnosti koje pruža *Facebook* i koje su prepoznate od strane korisnika. *Facebook* postaje mjesto okupljanja generacija različite dobi, koji na svom profilu dijele osobne podatke iz privatnog života, razmjenjuju informacije putem profila. Uz prezentaciju vlastitog

života putem objavljenih fotografija i komentara, mrežu koriste i za komunikaciju putem *Messengera* te pristupaju novim vijestima s jednog mjesta bez pretraživanja ostalih portala. Prema Ellison, Steinfield i Lampe (2007), korisnici *Facebooka* dnevno provedu 10 do 30 minuta pregledavajući profile svojih prijatelja čiji broj se kreće od 150 do 200. Također društvenu mrežu koriste za komuniciranje s prijateljima, kolegama iz razreda te ljudima koje su upoznali putem *Facebooka*. Osim u privatne svrhe, sve više korisnika *Facebooka* koristi mrežu u poslovne svrhe. Mala i velika poduzeća, korporacije privatnog i javnog sektora *Facebook* koriste kao alat u marketinške svrhe. Također, ustanove za odgoj i obrazovanje prepoznaju mogućnosti koje su im pružene, te na *web* stranicama vrtića stavljaju poveznicu na *Facebook* svjesni da prisustvo na toj društvenoj mreži osigurava veći broj pregleda. Prema istraživanju Kaya i Bicen (2016), *Facebook* je najpopularnija društvena mreža; N=356, 98% ispitanika dijeli to mišljenje. Uz sve prednosti koje nudi *Facebook*, potrebno je sagledati i one negativne s ciljem prevencije njihove pojavnosti. Istraživanje Maksimović i Stanisavljević Petrović (2014) upravo ukazuje na mišljenje adolescenata koji smatraju kako *Facebook* ima negativne posljedice vezane uz vrijeme provedeno na toj društvenoj mreži, kopiranju životnih stilova poznatih ličnosti te gubitka vlastitog identiteta. Takvo ponašanje dovodi do razvijanja ovisnosti u kojoj upotreba društvenih mreža postaje dominantna životna aktivnost te se time gube socijalne interakcije i veza s realnim svijetom. Mnogi korisnici otvaraju lažne profile, što je često slučaj kod mlađe populacije, kako bi se sakrili od roditelja (Mullen iFox Hamilton, 2016). Kada se govori o ciljanoj skupini, može se reći da je to Generacija Z koja od rođenja živi i odrasta u digitalnom okuženju i nemoguće je odvojiti njihove aktivnosti od digitalne tehnologije (Mazurek i Tkaczyk, 2016). Stoga je neupitna potreba uključenosti ustanova za rani i predškolski sustav u korištenje društvenih mreža. U Gradu Zagrebu djeluje 60 gradskih vrtića od kojih njih 10% ima službenu stranicu na *Facebooku* koju koriste za prezentiranje programa i aktivnosti u sklopu ustanove (Rogulj, 2016). Otvaranje portala vrtića također se može povezati s uključivanjem u različite aktivnosti koje su osiguravala materijalna sredstva za ustanovu koja prikupi najveći broj glasova. Uz otvaranje profila na razini same ustanove, profile kreiraju roditelji i odgojitelji za vlastitu skupinu kako bi omogućili međusobnu razmjenu informacija o događanjima unutar same skupine i šire. Društvena mreža *Facebook* zauzima značajan dio u komunikacijskom procesu između roditelja i odgojitelja (Park, Kee, i Valenzuela, 2009). Prema već navedenim mogućnostima otvaranja profila na *Facebooku*, moguć je izbor načina administriranja profila, odnosno profil može biti otvorenog tipa, što znači da je pristup sadržaju odobren na globalnoj razini, ili na razini korisnika odgojno-obrazovne ustanove te pojedinačne grupe koje okupljaju samo roditelje određene skupine unutar ustanove (Pavlik, 2013).

Facebook omogućava privatnost svojim korisnicima te kreiranje profila i administriranje. Administratori omogućavaju pristup pojedincima te na taj način osiguravaju zatvorenost grupe za ostale korisnike. Najčešći su administratori grupa na *Facebooku* odgojitelji koji uz roditeljsku suglasnost kreiraju grupu i dozvoljavaju pristup samo roditeljima čija djeca pohađaju određenu skupinu. Važnost odobravanja pristupa određenoj grupi determinirana je činjenicom sadržaja koji se objavljuje radi zaštite privatnosti i osobnosti djece. *Facebook* pruža mogućnost razmjene fotografija i video zapisa, što odgojitelji koriste kako bi roditeljima omogućili vizualni prikaz izravno iz prakse (VanDoorn i Eklund, 2013). Komunikacija je unutar grupe dvosmjerna jer roditelji imaju mogućnost izražavanja mišljenja i komentara. Osim prezentacije izravne odgojno-obrazovne prakse, koriste mogućnost prenošenja različitih informacija roditeljima. Hutchby (2001) iznosi dodatne opcije koje *Facebook* nudi, kao što je pričaonica (eng. *chat*) odnosno *Messenger* koji omogućava brzu i trenutnu komunikaciju dvaju ili više sudionika (Autenrieth i Neumann-Braun, 2011). Kada se sagledaju sve mogućnosti koje *Facebook* nudi, nije sporna širina mogućnosti koje pruža u komunikaciji između odgojitelja i roditelja. U ovaj vizualni proces komunikacije mogu se uključiti djeca koja će biti aktivna u komentiranju sadržaja koji je objavljen na profilu te na taj način razvijati komunikaciju s odraslima i razvijati vještine korištenja društvenih mreža kako bi se izbjegla pojavnost negativnih utjecaja na ukupni društveno-socijalni razvoj svakog pojedinca pod utjecajem digitalnih medija.

6. ULOGA ODGOJITELJA U KONTEKSTU KOMUNIKACIJE PUTEM DIGITALNIH MEDIJA

6.1. Tradicionalni i suvremeni oblici komunikacije

Dosadašnjim pregledom recentne literature dobiven je prikaz oblika komunikacije roditelja i odgojitelja. S obzirom na oblike komunikacije i upotrebu digitalne tehnologije, dobiveni oblici komunikacije definirani su u dvije kategorije: tradicionalni i suvremeni oblici komunikacije. Osnovna karakteristika tradicionalnih oblika komunikacije podrazumijeva komunikaciju uživo, odnosno *licem u lice*, dok je za suvremenu komunikaciju specifično korištenje digitalnih tehnologija. Unutar te podjele pojavile su se potpodjele na individualne i grupne oblike komunikacije, odnosno na jednosmjernu i dvosmjernu komunikaciju (Tablica 4).

Prema Kosaretskii i Chernyshova (2013), tradicionalni oblici komunikacije između roditelja i škole postaju sve manje funkcionalni i efikasni. Iako je tradicionalni oblik komunikacije još uvijek zastupljeniji od suvremenih oblika koji uključuju digitalne medije, javlja se potreba za uvođenjem i aktualizacijom suvremenog načina komunikacije. Postoje pokazatelji koji upućuju na sve veću zainteresiranost roditelja za osuvremenjivanjem komunikacije sa školom odnosno nastavnicima. Zahvaljujući državnoj inicijativi u Velikoj Britaniji komunikacija između roditelja i škole postaje sve više digitalizirana. Istraživanje u Sjedinjenim Američkim Državama pokazuje da 73% učitelja u osnovnoj školi i 68 % u srednjoj školi koristi elektroničke uređaje u komunikaciji. Također, iskustva iz Singapura pokazuju visoki postotak korištenja digitalnih oblika komunikacije: 55 % u osnovnoj školi i 51% u srednjoj školi (Kosaretskii i Chernyshova, 2013). Autori Kosaretskii i Chernyshova (2013) naglašavaju da u Rusiji upotreba digitalnih medija ne umanjuje korištenje klasičnih oblika komunikacije te naglašavaju njezine prednosti kao što su pristupačnost, brzina i jednostavnost. Također, digitalni oblik komunikacije, prema autoricama, umanjuje stres kod roditelja koji se može pojaviti u izravnoj komunikaciji *licem u lice*.

Upravo mogućnost izbora oblika komunikacije između roditelja i odgojitelja pomaže boljem razvoju suradničkih ili partnerskih odnosa. Potrebno je omogućiti roditeljima da prema svojim afinitetima biraju oblike komunikacije koji mogu biti tradicionalni, *licem u lice*, ili suvremeni

putem digitalne tehnologije (Swap, 1993, Swick, 2004). Potrebno je naglasiti da jedan ne isključuje drugi, nego je samo kvalitetna nadogradnja u izgradnji komunikacijskih odnosa. Potrebno je roditeljima pružiti mogućnost da biraju prema svojim afinitetima oblike komunikacije s odgojiteljima, stoga uz tradicionalne oblike treba ponuditi i one suvremene (Gestwicki, 2016).

Tablica 4. Prikaz istraživanja oblika komunikacije roditelja i odgojitelja.

Oblici komunikacije		Obrazloženje	Autori	
TRADICIONALNI	Individualni	Prilikom dolaska i odlaska	Izravno informiranje roditelja ili odgojitelja o važnim informacijama u vezi s djetetom	Gestwicki (2014)
		Individualni razgovori	Razgovor s ciljem informiranja roditelja, odgojitelja, stručnih suradnika o određenoj problematici te pronalaženje rješenja	Stevanović (2003); Rosić i Zloković (2002)
	Grupni	Obiteljski kutić	Razmjena informacija pisanim putem popraćena fotografijama. Jednosmjerna od odgojitelja prema roditelju. Preteča komunikaciji digitalnim medijima.	Rockwell, Andre, i Hawley (2010); Stevanović (2003)
		Informativni roditeljski sastanci	Informativni roditeljski sastanci povezani su s početkom školske godine. Donose sve važne informacije o kurikulumu ustanove i skupine te pružaju mogućost boljeg upoznavanja roditelja međusobno.	Stevanović (2003)
		Tematski roditeljski sastanci	Tematski roditeljski sastanci s aktualnim temama skupine prema karakterističnim potrebama roditelja ili djece. Mogućnost dovođenja gosta predavača.	Rockwell, Andre i Hawley (2010)
		Druženja s roditeljima i djecom	Tematska druženja s ciljem obilježavanja nekog datuma. Sudjelovanje u projektima, volontiranju i slično.	Rinaldi (2006); Stevanović (2003)
		Radionice s djecom i roditeljima	Razvoj poduzetništva kod djece kroz izradu likovnih, uporabnih predmeta i slično s ciljem usvajanja novih vještina, prezentiranju znanja.	Ljubetić (2014); Prior i Gerard (2007); Rinaldi (2006); Epstein (2001);

SUVREMENI	Individualni / Grupni	Tekstualne poruke – SMS	Brza razmjena informacija putem mobilnog telefona	Tatković (2016); Olender, Elias i Mastroleo (2010)
		Elektronička pošta	Korištenje digitalne tehnologije u razmjeni informacija u vezi s odgojno-obrazovnim procesom. Može se koristiti na individualnoj ili grupnoj razini.	Tatković (2016); Scully, Barbour i Robert-King (2015); Grant i Ray (2010); Olender, Elias i Mastroleo,(2010); Simmons (2005); Čerić i Varga (2004); Panian (2000)
		Web stranica	Web stranica vrtila omogućava pristup informacijama i samim korisnicima i ostalim znatiželjnicima. Ona je jednosmjerni oblik komunikacije u kojoj moderator (najčešće zaposlenik ustanove) uz ostale zaposlenike kreira informacije koje će biti na web stranici.	Gestwicki (2015); Baym (2010); Scully, Barbour i Robert-King (2015); Kosaretskii i Chernyshova (2013); Baym (2010); Boulton (2006); Howe i Simmons (2005)
		Facebook	Društvena mreža koja omogućava razmjenu informacija između roditelja i odgojitelja na individualnoj ili grupnoj razini. Uz tekst moguća je razmjena fotografija, auditivnih i vizualnih zapisa. Uz objave na samom profilu pruža mogućnost individualne i grupne komunikacije putem <i>Messengera</i> .	Autenrieth i Neumann-Braun (2011); Park, Kee i Valenzuela (2009); VanDoorn i Eklund (2013); Pavlik (2013)
		Viber	Servis za komunikaciju koji omogućava trenutnu razmjenu informacija između roditelja i odgojitelja. Također može biti na individualnoj ili grupnoj razini uz mogućnost razmjene tekstualnih i video te auditivnih zapisa. Mogućnost korištenja pomoću računala i pametnog telefona.	Sully, Barbour i Roberts-King (2015); Madianou i Miller (2012); Jenkins (2006); Livingstone (2004); Bubaš (2004); Hutchby (2001)
		WhatsApp	Servis za komunikaciju koji omogućava trenutnu razmjenu informacija između roditelja i odgojitelja. Također može biti na individualnoj ili grupnoj razini uz mogućnost razmjene tekstualnih i video te auditivnih zapisa. Aplikacija je namijenjena prvenstveno za korištenje putem pametnog telefona, uz mogućnost korištenja na računalu unutar web preglednika.	Sully, Barbour i Roberts-King (2015); Madianou i Miller (2012); Jenkins (2006); Livingstone (2004); Bubaš (2004)

Tradicionalne oblike komunikacije s roditeljima potrebno je redefinirati jer sve se češće primjećuje različite potrebe roditelja, što odgojitelje potiče na promišljanje i traženje novih oblika komunikacije. Uz tradicionalnu komunikaciju *licem u lice*, roditelji traže mogućnost ostvarivanja komunikacije s odgojiteljima putem digitalnih tehnologija, što ujedno komunikaciju proširuje s odgojitelja i roditelja na roditelja s ostalim roditeljima iz skupine ili odgojno-obrazovne ustanove. Samim time se komunikacija nadograđuje od tradicionalne prema suvremenim oblicima komunikacije, odnosno komunikacije putem digitalnih medija kao što su elektronička pošta i servisi za komunikaciju (Simon, 2001). Ubrzanim razvojem digitalnih tehnologija mijenja se i način komunikacije koja postaje učestalija i brža te u tom procesu povezuje profesionalno i privatno vrijeme sudionika komunikacije. Upravo roditelji i odgojitelji moraju uložiti dodatni trud u usvajanju svih izazova koje donosi digitalna tehnologija u procesu socijalizacije, razvoja međusobnog povjerenja, komunikacijske etike te razvoja osobnih digitalnih kompetencija (Rogulj, 2007). Stoga ne čudi da je komunikacija s roditeljima glavni izazov za odgojitelja.

Težnja je odgojitelja uspostava suradničkog odnosa s roditeljima te nadogradnja do partnerskog odnosa koji uključuje veću participaciju roditelja i sam odgojno-obrazovni rad ustanove. Upravo Comer (2005, str. 94) donosi tri razine roditeljske uključenosti u odgojno-obrazovnu ustanovu:

1. podrška roditelja u aktivnostima i procesu,
2. uključivanje i dnevne aktivnosti ustanove,
3. aktivno sudjelovanje u odlučivanju i izgradnji procesa.

U tranziciji od prve do treće razine roditelj postaje dio procesa i aktivno je uključen. Čak dvije od tri faze uključuju digitalni tehnologiju kao alat razvoju suradničkog odnosa s roditeljima. Prva razina uključuje upotrebu programa *Homework Hotlines*, dostupnog putem interneta na računalu i mobilnom telefonu. *Napretkom tehnologije omogućeno je više načina komunikacije koja je brza i efikasnija* (Olender, Elias i Mastroleo, 2010, str. 94). Druga razina uključuje upotrebu digitalne tehnologije kao pomoć u izravnom odgojno-obrazovnom radu kroz prezentiranje određenog sadržaja koji su pripremili roditelji na svom radnom mjestu. Kada se ovi elementi barem djelomično integriraju u proces komunikacije, ona će postati proaktivna i donositi pozitivne rezultate.

Proces komunikacije kompleksne je prirode. Upravo Wright, Stegelin i Hartle (2007) dijele komunikaciju na dvije razine: jednosmjernu i dvosmjernu komunikaciju. Karakteristika

jednosmjerne komunikacije kao obilježja tradicionalnog oblika komunikacije jest usmjerenost odgojno-obrazovne ustanove na prenošenje informacija roditeljima. Takav oblik komunikacije ne dozvoljava interakciju između roditelja i nastavnika te pri toj komunikaciji izostaje reakcija primatelja informacije ili bilo kakvo njegovo mišljenje. S druge strane, dvosmjerna komunikacija dozvoljava roditeljima interakciju u verbalnom i pisanom obliku. Takva vrsta komunikacije spada u suvremene oblike komunikacije, a uključuje upotrebu digitalnih medija. Upotreba digitalnih medija uvelike unaprjeđuje proces komunikacije i interakcije između sudionika procesa. Digitalna tehnologija omogućava nov i inovativan način komunikacije između roditelja i odgojitelja.

Komunikacija putem elektroničke pošte ili jednog od servisa za komunikaciju omogućuje roditeljima i odgojiteljima da odgode svoju komunikaciju za onaj period dana kada njima to najviše odgovara; ponekad je to radno vrijeme, a ponekad i slobodno vrijeme (Bolut, 2006).

Prema Oostdam i Hooge (2013), upotreba digitalnih medija u komunikaciji između roditelja i nastavnika uvelike olakšava veću usredotočenost učitelja na sam odgojno-obrazovni proces. Težnja nastavnika da razvijaju što bolju komunikaciju s roditeljima motivira ih na promišljanje o uključivanju novih oblika komunikacije koji uključuju digitalne tehnologije. Glasgow i Whitney (2009) donose pregled oblika komunikacije te navode komunikaciju putem telefona, slanje poruka putem elektroničke pošte, elektronički portfolio i roditeljsko-učiteljsku *on-line* konferenciju. Ovi oblici komunikacije dio su projekta s ciljem unaprjeđivanja komunikacije s roditeljima. Svaki od oblika imao je dodatne upute kako i što je potrebno napraviti kako bi se komunikacija što uspješnije realizirala.

6.2. Komunikacijske kompetencije odgojitelja

Komunikacijska kompetencija sastavni je dio svih kompetencija u odgojno-obrazovnome radu (Tatković i sur., 2016). Ta se tvrdnja može potvrditi rezultatima Tuning projekta (2006) u kojem instrumentalne kompetencije uključuju kognitivne, metodološke, tehnologijske i lingvističke sposobnosti.

„Uspješnost u komunikaciji jedna je od pozitivnih i poželjnih karakteristika ljudskog kapitala u ustanovi ili organizaciji“ (Sundać, Švast, 2009, str. 44).

Vrijednosno utemeljene činjenice odgojitelja odražavaju se u pedagoškoj praksi kroz usmjerenost komunikacije, razine vođenja i reciprocitet te dinamici komunikacije (Šagud, 2015). Razvoj svih potrebnih kompetencija odgojitelja potrebno je razvijati kroz formalno i neformalno obrazovanje. Stručno usavršavanje odgojitelja treba promatrati u najširem smislu, a osposobljenost pojedinca za učinkovit rada percipira se u tri područja koja se djelomično preklapaju (Tatković i Močinić, 2012):

1. rad s informacijama, tehnologijom i znanjem,
2. rad s ljudima – učenicima, nastavnicima, odraslima, suradnicima i ostalim partnerima u odgoju i obrazovanju,
3. rad u društvu i s društvom na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj, europskoj i globalnoj razini.

Komunikacijske vještine kompleksne su i složene te ih treba svakodnevno unaprjeđivati formalnim i neformalnim putem (McAllister Swap, 1993; Goldstein, 2008; Valenčić Zuljan i Marentič Požarnik, 2014). Lee Canter razvio je komunikacijske vještine za odgojitelja pod nazivom *Techniques for Positive Parent Relationships* (Canter i Canter, 2000). Autori predlažu da se komunikacija fokusira na dijete kao centar komunikacije roditelja i odgojitelja, te izbjegavanje ispričavanja odgojitelja radi smanjivanja ili uklanjanja roditeljskih strahova i strepnji. S iskustvom odgojitelj će naučiti da ista riječ ima različito značenje u različitim obiteljima. Odgojitelj prepoznaje socijalne i kulturne razlike koje utječu na komunikaciju. Vještina je komunikacije odgojitelja prilagoditi se svakom pojedincu u skladu s njegovim prethodnim znanjima, kulturnim i društvenim razlikama. Sam proces komunikacije uključuje uz verbalne i neverbalne elemente. Stručnjaci potvrđuju da mimika lica utječe na primatelja

poruke 55%, glas i ton 38%, a riječ svega 7%, što potvrđuje snagu neverbalne komunikacije i njezin snažan utjecaj na sadržaj poruke (Knapp, Hall i Horgan, 2013).

Učinkoviti su komunikatori intrinzično motivirane osobe koje posjeduju fond znanja, imaju razvijene komunikacijske vještine i pozitivnog su karaktera. Autori Morreale, Spitzberg i Barger (2001) slažu se da se učinkovitost komunikatora može vidjeti kroz sastavnice kao što su motivacija, znanje, vještine i karakter (Tablica 5).

Tablica 5. Sastavnice komunikacijskih kompetencija.

MOTIVACIJA	ZNANJE
<ul style="list-style-type: none"> - predanost cijelom komunikacijskom procesu - želja za stupanje u integraciju - odbacivanje predrasuda - emocionalna kontrola 	<ul style="list-style-type: none"> - fond znanja - znanje o sadržaju - znanje o postupku - pravilan izbor komunikacijskih strategija
VJEŠTINE	KARAKTER
<ul style="list-style-type: none"> - primjena ponašanja koja omogućuju ostvarivanje cilja - prilagođavanje pravilima interakcije - cjeloživotno usvajanje vještina 	<ul style="list-style-type: none"> - vjerodostojnost - poštenje - čast - altruizam - iskrenost

Razvoj komunikacijske fleksibilnosti prema Gudykunst i Kim (2003) jest posjedovanje mogućnosti prilagodbe i oblikovanja komunikacijskog ponašanja kako bi ono odgovaralo okruženju, sugovorniku i samom pojedincu. Sastavni je dio fleksibilnosti sposobnost prihvaćanja nejasnoća s najmanjom mogućom dozom nelagode i prilagodbom na novonastalu situaciju. Odgojitelji trebaju razvijati vještine iz područja dvosmjerne komunikacije, s obzirom na razlike u jeziku, kulturi i statusu roditelja (Chavkin, 2005).

S obzirom na sve navedeno, nameće se potreba za revidiranjem inicijalnog obrazovanja odgojitelja prema svim novim spoznajama komunikacije putem digitalnih medija (Angeli, Velanides, 2005; Tatković, Močinić, 2012; Fitzpatrick, 2012).

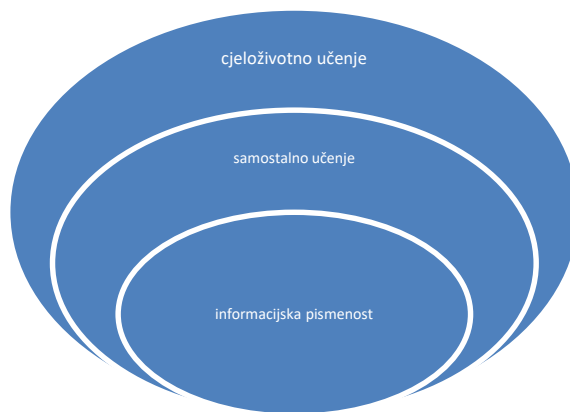
„Mediji mogu olakšati i otežati komunikaciju“ (Tolić, 2012, str. 82).

Uz razvoj odgojiteljskih kompetencija potrebno je raditi i na proširivanju kompetencija roditelja (Gestwicki, 2016). Odgojitelji kao profesionalci mogu voditi edukacije za roditelje, a zajedničkim razvojem i usavršavanjem kompetencija moguće je postići mnogo na području razvoja dobrih suradničkih odnosa podržanih dobrom komunikacijskim vještinama.

Brewster i Railsback (2003) naglašavaju potrebu razvoja kompetencija s ciljem unaprjeđivanja kvalitete odnosa između roditelja i odgojitelja.

6.3. Digitalne kompetencije odgojitelja

Suvremeno doba i razvoj digitalnih medija donose obilje mogućnosti koje je potrebno pravilno koristiti kao bi se izbjegli svi negativni utjecaji. Upravo Špiranec i Banek Zorica (2008) ističu važnost pronalaženja rješenja i suzbijanja negativnih pojava koje se pojavljuju u raznim okruženjima, kroz pojačavanje stupnja informatičke pismenosti. Kroz formalno i neformalno obrazovanje te ono samoinicijativno, svaki pojedinac stječe određena znanja koja će mu pomoći boljem snalaženju u digitalnom dobu. Svakodnevni razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) pred odgojitelje stavlja potrebu za cjeloživotnim učenjem kako bi mogli biti ukorak s promjenama. Prema Špiranec i Banek Zorica (2008, str. 4) očekivan je ...*“značaj informatičke pismenosti za hod svakog pojedinca kroz život i međupovezanost informacijske pismenosti s cjeloživotnim učenjem“* (Slika 8).



Slika 8. Međupovezanost informatičke pismenosti i cjeloživotnog učenja (ANZIL, 2004).

Prema Livingstone (2004), u procesu informatičke pismenosti paralelno se odvijaju četiri procesa: pristup, analiza, evaluacija i sadržaj. Svaki sudionik procesa mora biti u mogućnosti uz analiziranje i evaluaciju medijskog sadržaja i proizvoditi vlastiti sadržaj. Upravo stoga potrebno je razvijati informatičku pismenost svakog pojedinog odgojitelja prema njegovim prethodnim znanjima i sposobnostima. Bakić Tomić (2009, str. 13) navodi sposobnosti koje su temelj informatičke pismenosti:

- ~ prepoznavanje potrebe za informacijom,
- ~ pronalaženje informacije,
- ~ analiza i vrednovanje informacije,
- ~ korištenje informacije,
- ~ objavljivanje informacije.

Svjesnost odgojitelja o važnosti informatičke pismenosti potvrđena je u istraživanju Rogulj (2011). Rezultati istraživanja pokazuju visoku razinu samokritičnosti odgojitelja prema vlastitim IKT kompetencijama te njihovu spremnost za cjeloživotnim obrazovanjem bilo kroz formalni ili neformalni oblik obrazovanja. Informatička pismenost odgojitelja važna je u širem kontekstu odgoja i obrazovanja, odnosno od važnosti obrazovanja svakog pojedinca do faktora prenošenja znanja na djecu rane i predškolske dobi. Upravo taj faktor značajan je u suvremenom dobu kada su djeca izložena tehnologijama od samog rođenja te stoga moraju imati odgojitelje koji su sposobni pratiti i usmjeravati ih u njihovom razvoju (Rogulj, 2014).

6.4. Infrastruktura u odgojno-obrazovnim ustanovama

Prema Gestwicki (2015), većina roditelja i odgojitelja imaju neki od elektroničkih uređaja koji im omogućava pristup internetu i sudjelovanje u komunikaciji putem digitalnih tehnologija i komunikacijskih servisa.

Uz samoinicijativu odgojitelja što se tiče samoinicijativnog učenja i proširivanja informatičke pismenosti na formalnoj i neformalnoj razini, važno je da ustanova osigura osnovnu infrastrukturu koja će omogućiti razvijanje i unaprjeđivanje digitalnih kompetencija izravno kroz praksu. Autori Kosaretskii i Chernyshova (2013) navode primjer iz Rusije gdje tek 74 % nastavnika ima računalo na poslu. Uz sam nedostatak informacijsko komunikacijske tehnologije pojavljuje se i problem pristupa internetu. U navedenom istraživanju pokazalo se da tek 62% nastavnika ima pristup internetu s posla te da je i njegova brzina određeni problem.

Može se zaključiti da se za značajne promjene u obliku komunikacije između odgojitelja i roditelja mora osigurati podrška u obliku jačanja infrastrukture koja mora biti ukorak s izmjenama koje su u razvoju informacijsko-komunikacijskih tehnologija izuzetno brze. Poboljšanje digitalne tehnologije usmjereno je upravo k razvoju bolje komunikacije. Prema Scully, Barbour i Robert-King (2015), pravilnom upotrebom digitalnih medija moguće je izgraditi još bolju komunikacijsku interakciju. Stoga je od izuzetne važnosti da se svima osigura mogućnost komunikacije putem digitalne tehnologije.

Autori Wright, Stegelin i Hartle (2007) donose ideje kako pomoći roditeljima koji nemaju pristup računalu ili nekom dugom uređaju za komunikaciju, te predlažu otvaranje računa u obližnjoj knjižnici koji bi omogućio roditeljima komunikaciju putem digitalnih uređaja. Kao drugu mogućnost navode organiziranje prostora unutar škole koji bi bio opremljen digitalnim uređajima. Treća je mogućnost uključivanje roditelja iz razreda koji imaju višak uređaja da ih ustupe onima koji nemaju. Četvrta, uključivanje lokalne zajednice u osiguravanje digitalne opreme za roditelje slabije imovinske mogućnosti. Autori daju praktične savjete za izjednačavanje mogućnosti svih roditelja bez obzira na socijalni status.

7. ISTRAŽIVANJE KOMUNIKACIJE DIGITALNIM TEHNOLOGIJAMA IZMEĐU ODGOJITELJA I RODITELJA

Specifičnost procesa komunikacije odgojitelja i roditelja česta je tema rasprava stručnjaka jer se radi o širokom spektru različitih karakternih osobnosti, obrazovanja i kulture općenito. Upravo ta različitost potiče na promišljanja o pronalaženju mogućnosti što boljeg pomirenja svih različitosti radi što bolje komunikacije. Rezultati istraživanja mišljenja roditelja i odgojitelja o međusobnoj komunikaciji ukazuje na prepoznavanje važnosti komunikacije i njezinog unaprjeđivanja (Cankar, Deutsch i Kolar, 2009).

Upravo Halsey (2005) u svom istraživanju dolazi do razlike u izboru oblika komunikacije između roditelja i nastavnika. Prema rezultatima istraživanja, škola kao ustanova i njezini nastavnici preferiraju komunikaciju putem aktivnog uključivanja roditelja kroz oblik suradnje poznat pod imenom *otvorena vrata* ili informiranje putem letaka. S druge strane, roditelji su istaknuli da preferiraju individualni kontakt *licem u lice* i prema potrebi aktivno uključivanje u organizirane aktivnosti škole. Navedene razlike među nastavnicima i roditeljima sudionicima istraživanja pokazuju neslaganje i mimoilaženje u preferiranim oblicima komunikacije. Upravo rezultati i zaključak istraživanja, koji donose različita mišljenja roditelja i nastavnika, ponukala su lokalnu zajednicu u Teksasu na dodatna istraživanja putem intervjua, promatranja i prikupljanja dokumentacije. Cilj im je bio pronalazak novih oblika komunikacije koji bi jednako zadovoljavali i roditelje i nastavnike u procesu razvoja suradničko-partnerskih odnosa.

Jedan od načina poboljšavanja tog procesa svakako je uključivanje digitalnih tehnologija, a dosadašnja istraživanja u svijetu svakako idu u prilog toj činjenici. Olsen i Fuller (2008) navode da upotreba digitalne tehnologije u komunikaciji pomaže razvoju fleksibilnosti u suradničkom odnosu između roditelja i odgojitelja. Faktor fleksibilnosti vidljiv je u mogućnosti izbora načina komunikacije između tradicionalnog ili suvremenog.

Merkley, Schmidt, Dirksen i Fulher (2006) proveli su istraživanje kao bi vidjeli oblike komunikacije između obitelji i škole u 21. stoljeću. Želja im je bila ukloniti sve predrasude i prepreke povezane s digitalnim medijima i njihovom upotrebom kroz slanje poruka putem elektroničke pošte, informacija putem *web* stranica i općenito komunikacije putem digitalnih medija, naglašavajući da je komunikacija putem elektroničke pošte nešto što je u današnje

vrijeme normalno i uobičajeno u svim poslovnim sferama, pa i u odgojno-obrazovnom području.

U prilog ovom mišljenju ide istraživanje o komunikaciji učitelja i roditelja, autora Katyala i Eversa iz 2007., čiji nalaz potvrđuje preferiranje roditelja da se koriste suvremenim oblicima komunikacije odnosno telefonom i elektroničkom poštom.

Brzi razvoj digitalnih tehnologija utječe na promjene u mogućnostima komunikacije. Na tragu tih promjena istraživanje je autora Özdamlı i Yildiz (2014) koji su istraživali upotrebu mobilne tehnologije i njezinih alata u suradnji, odnosno komunikaciji, između roditelja i odgojitelja. U istraživanju je sudjelovalo 790 roditelja, a ispitivale su se njihove navike i načini korištenja mobitela i interneta u procesu međusobne komunikacije. Rezultati istraživanja pokazala su da 89% roditelja posjeduje neki od oblika digitalne tehnologije te da 88% koristi internet. Od ukupnog broja ispitanika njih 50% ima pristup internetu s mobitela. Sudionici istraživanja, njih 71,4 %, članovi su različitih društvenih grupa. Visoki postotci pokazatelj su raširenosti digitalne tehnologije i njezine primjene u svakodnevnom životu ispitanika. Međutim, u segmentu upotrebe digitalnih tehnologija u razvoju suradnje, odnosno komunikacije, između roditelja i škole taj postotak izuzetno je nizak, odnosno iznosi svega 3,5%.

Palts i Kalmus (2015) provode kvalitativno istraživanje kroz 12 fokus grupa u kojima sudjeluje 44 učitelja i 39 roditelja. Tema fokus grupa bila je upotreba digitalnih medija kao što su elektronička pošta i servisi za komunikaciju. Rezultati ukazuju na veliku različitost između roditelja i učitelja u percepciji komunikacije i potrebe za njezinim usklađivanjem. Sudionici spominju nedovoljne komunikacijske i digitalne kompetencije. Autori kao zaključak navode potrebu konsenzusa između roditelja i učitelja te potrebu za uvažavanjem različitih interesa škole i roditelja u odnosu na razvoj djeteta.

Kosaretskii i Chernyshova (2013) predstavljaju iskustvo komunikacije putem digitalne tehnologije između roditelja i škole koje se bazira na slanju poruka elektroničkom poštom. Sadržaj tih *mailova* dnevne su i tekuće informacije te, na mjesečnoj bazi, informacije vezane uz planirane aktivnosti i događaje. Autori dijele komunikaciju na službenu i neslužbenu. Karakteristike službene komunikacije temelje se na njezinom sadržaju koji se odnosi na javne izvještaje o politici škole, uspjehu pojedinog učenika ili grupe, događaje i sastanke koji su planirani na razini škole, edukacijske programe za roditelje, sastanke i konferencije koje se bave određenim problemom, od ponašanja pojedinaca do njegovog akademskog napredovanja, kao i informacije o domaćim zadaćama i posebnim programima. Što se pak tiče neformalne

komunikacije, ona uključuje razgovore između roditelja i učitelja koji su neplanirani, kao npr. telefonski pozivi, različite publikacije i bilteni koje izdaje škola. Neformalna komunikacija više je orijentirana na pojedinačne razgovore oko individualnih sadržaja u vezi s određenim djetetom.

Uz istraživanja koja su provedena s ciljem utvrđivanja komunikacijskih navika između roditelja i nastavnika, Olson i Hyson (2005) provode istraživanje s ciljem utvrđivanja stupnja zadovoljstva međusobnom komunikacijom. Rezultati istraživanja pokazuju da su roditelji nezadovoljni komunikacijom s učiteljima te smatraju potrebnim više raditi na uspostavljanju bolje međusobne komunikacije. Roditelji žele redovitu komunikaciju s učiteljima te korištenje različitih oblika komunikacije.

Prema navedenim istraživanjima može se zaključiti da postoji određeno nezadovoljstvo roditelja i učitelja njihovom međusobnom komunikacijom. Upravo rezultati istraživanja baziranog na roditeljima i učiteljima navode nas na potrebu provođenja istraživanja na populaciji odgojitelja i roditelja djece predškolske dobi. Boljom komunikacijom u predškolskom sustavu osigurali bi se temelji za daljnju komunikaciju u odgojno-obrazovnoj vertikali. Upravo stoga potrebno je provoditi dodatna istraživanja s ciljem uspostave kvalitetnije komunikacije.

7.1. Cilj istraživanja

Cilj empirijskog istraživanja jest istražiti obilježja i oblike komunikacije roditelja i odgojitelja u procesu razvijanja partnerskih odnosa komuniciranjem putem digitalnih tehnologija.

Polazi se od pretpostavke da novi oblici komunikacije putem različitih servisa za komunikaciju (*Viber*, *WhatsApp*, *SMS*, elektroničke pošte i dr.) korespondiraju s konceptom predškolske djelatnosti u današnje vrijeme opće digitalizacije.

7.2. Hipoteze, zadatci i varijable istraživanja

7.2.1. Hipoteze istraživanja

S obzirom na cilj, postavljena je glavna hipoteza (H_g) koja glasi: **Postoji statistički značajna razlika u komunikaciji između roditelja i odgojitelja putem digitalne tehnologije.**

Iz istraživačkog pitanja proizašle su sljedeće hipoteze:

H1: Digitalne tehnologije potiču razvoj pozitivne komunikacije između odgojitelja i roditelja.

H2: Odgojitelji preferiraju tradicionalni oblik komunikacije *licem u lice* s roditeljima više nego digitalne oblike (*Viber, WhatsApp, SMS, elektroničku poštu i dr.*) komunikacije.

H3: Roditelji preferiraju upotrebu digitalnih tehnologija u komunikaciji s odgojiteljima više nego tradicionalne oblike *licem u lice*.

H4: Digitalne tehnologije omogućavaju učestaliju dinamiku komunikacije između odgojitelja i roditelja.

H5: Postoji statistički značajna razlika u upotrebi servisa za komunikaciju s obzirom na starosnu dob odgojitelja i roditelja.

H6: Postoji statistički značajna razlika u preferiranju oblika komunikacije s obzirom na radno iskustvo odgojitelja i roditelja.

H7: Postoji statistički značajna razlika u upotrebi servisa za komunikaciju s obzirom na obrazovanje odgojitelja i roditelja.

7.2.2. Varijable istraživanja

Prilikom utvrđivanja postavljenih zadataka istraživanja korištene su sljedeće *zavisne varijable*: stavovi roditelja i odgojitelja o važnosti i preferiranju upotrebe digitalnih tehnologija u međusobnoj komunikaciji, čestotnost upotrebe digitalne tehnologije u međusobnoj komunikaciji odgojitelja i roditelja, učestalost korištenja komunikacije *licem u lice* između odgojitelja i roditelja, komunikacijske navike odgojitelja i roditelja.

Nezavisne varijable obuhvaćene ovim istraživanjem uključuju: dob, spol, stupanj obrazovanja i radni status.

7.2.3. Postupak provedbe istraživanja

U svrhu provedbe istraživanja zatražena je:

1. pismena suglasnost Gradskog Ureda za kulturu, obrazovanje i šport,
2. usmena suglasnost ravnatelja svih uzrokom zahvaćenih dječjih vrtića.

Istraživanje je provedeno tijekom rujna, listopada i studenog 2017. godine, a kontakt s ravnateljima i pedagogima obavljen je osobnim odlaskom u ustanove za rani i predškolski odgoj i obrazovanje. Provedeno je kvantitativno i kvalitativno istraživanje. Kvantitativni postupak istraživanja proveden je putem upitnika *Digitalna tehnologija u komunikaciji roditelja i odgojitelja* (DTKRO). Anketiranje roditelja i odgojitelja provedeno je prema dogovoru s ravnateljima. Sve sudionike instrumentom, uputama i svim posebnostima istraživačkog procesa temeljito je upoznao ravnatelj. Anketiranje roditelja provodili su odgojitelji kao osobe koje su u izravnom svakodnevnom kontaktu s roditeljima. Taj pristup izabran je zbog već izgrađenog odnosa između odgojitelja i roditelja, koji je teško postići kao istraživač izvana. Upitnici su bili prosljeđeni roditeljima koji su bili zamoljeni da upitnik odnesu kući te ispunjen vrate u zatvorenoj omotnici, kako bi se omogućila privatnost podataka. Prije samog anketiranja svi sudionici dobili su iste upute za popunjavanje upitnika. Rečeno im je da je anketiranje

anonimno te da mogu odbiti sudjelovanje u istraživanju. Ispunjavanje upitnika trajalo je približno 20 minuta.

Ispitivanje odgojitelja provedeno je u sklopu odgojiteljskih vijeća, na kojima je sam istraživač sudionike upoznao s ciljem istraživanja te dao sudionicima usmene upute za popunjavanje upitnika. Prije samog početka istraživač im je napomenuo da im je zajamčena anonimnost te da je pristupanje istraživanju dobrovoljno.

Za dodatno pojašnjenje dobivenih rezultata provedeno je kvalitativno istraživanje putem fokus grupa. Obje populacije ispitanika podijeljene su u dvije grupe što znači da su provedene dvije fokus grupe s roditeljima i dvije s odgojiteljima. Zatražen je usmeni pristanak od sudionika za snimanje video kamerom i diktafonom uz naglašeno poštivanje privatnosti i anonimnosti svih sudionika. U obradi i predstavljanju rezultata poštivat će se potpuna zaštita identiteta sudionika. Prostor za održavanje fokus grupe planiran je tako da omogući nesmetani rad uz stvaranje ugodne i opuštajuće atmosfere. Prije samog početka sudionicima je prezentiran cilj i način rada kao i pravila ponašanja u ovakvom obliku istraživanja. Trajanje fokus grupe bilo je prosječno oko 90 min (McDaniel & Gates, 2010).

7.2.4. Uzorak istraživanja

Istraživanje je temeljeno na kvantitativnim i kvalitativnim metodama istraživanja te je stoga uzorak raspoređen prema metodi istraživanja. Ukupni broj ispitanika (Tablica 11) koji su sudjelovali u istraživanju jest N=742. U kvantitativnom istraživanju sudjelovalo je N=698 (94%), a u kvalitativnom N=44 (6%).

Tablica 6. Ispitanici

Ispitanici	Kvantitativno	Kvalitativno	
Roditelji	356	20	
Odgojitelji	342	24	
UKUPNO	698	44	742

7.2.4.1. Uzorak kvantitativnog istraživanja

Empirijsko istraživanje provedeno je na demografski stratificiranom uzorku (prema zemljopisnom području). Na taj način željela se postići ujednačenost roditelja i odgojitelja po ustanovama za rani i predškolski odgoj i obrazovanje u Gradu Zagrebu. Ustanove koje su sudjelovale u istraživanju pokrivaju sveukupni teritorij Grada Zagreba (sve četiri strane svijeta, te uži centar). U istraživanju je sudjelovalo devet ustanova za rani i predškolski odgoj i obrazovanje: „Bukovac“, „Vedri dani“, „Maksimir“, „Cvrčak“, „Siget“, „Utrine“, „Sunčana“, „Prečko“ i „Različak“. Anketno ispitivanje provedeno je na slučajnom uzorku roditelja koji su u vrijeme provedbe istraživanja imali dijete u dobi od 5 do 6 godina koje je pohađalo jednu od navedenih ustanova.

Upitnike su distribuirali matični odgojitelji roditeljima starijih odgojnih skupina zbog više godišnjeg boravka u ustanovama za rani i predškolski odgoj te se pretpostavljalo da oni već imaju razvijenu komunikaciju s odgojiteljima u skupinama. Odgojitelji su bili poveznica između istraživača i roditelja kao sudionika istraživanja. Podijeljeno je 450 upitnika roditeljima, a od ukupnog broja prikupljeno je 376 ispunjenih upitnika. Provjerom valjanosti upitnika u konačnoj obradi korišteno je 356 upitnika.

Uzorak roditelja analizirali smo prema osnovnim demografskim karakteristikama. Tablica 7 prikazuje uzorak roditelja u odnosu na rod.

Tablica 7. Uzorak roditelja prema rodu.

Kategorija	N	%
Muškarci	94	26,4
Žene	262	73,6
Ukupno	356	100,0

U ovom uzorku najveći dio populacije činile su žene, odnosno majke N=262 (73,6%), dok su očevi činili N=94 (26,4 %). Veća zastupljenost majki ne iznenađuje, ako se uzme u obzir prisutnost tradicionalnog stila odgoja u kojem majke zauzimaju značajni dio u životu djeteta u odnosu na očeve (Jurčević-Lozančić, 2011).

Upitnike za odgojitelje distribuirao je sam istraživač u dogovoru s ravnateljima ustanova za rani i predškolski odgoj i obrazovanje. Istraživač je prisustvovao odgojiteljskim vijećima na kojima su bili prisutni svi odgojitelji osim onih koji su koristili bolovanje. Podijeljeno je 400 upitnika, a od ukupnog broja naknadnom provjerom valjanosti u obradi korišteno je 342 upitnika. Uzorak odgojitelja analizirali smo prema osnovnim demografskim karakteristikama. Tablica 8 prikazuje uzorak odgojitelja u odnosu na rod.

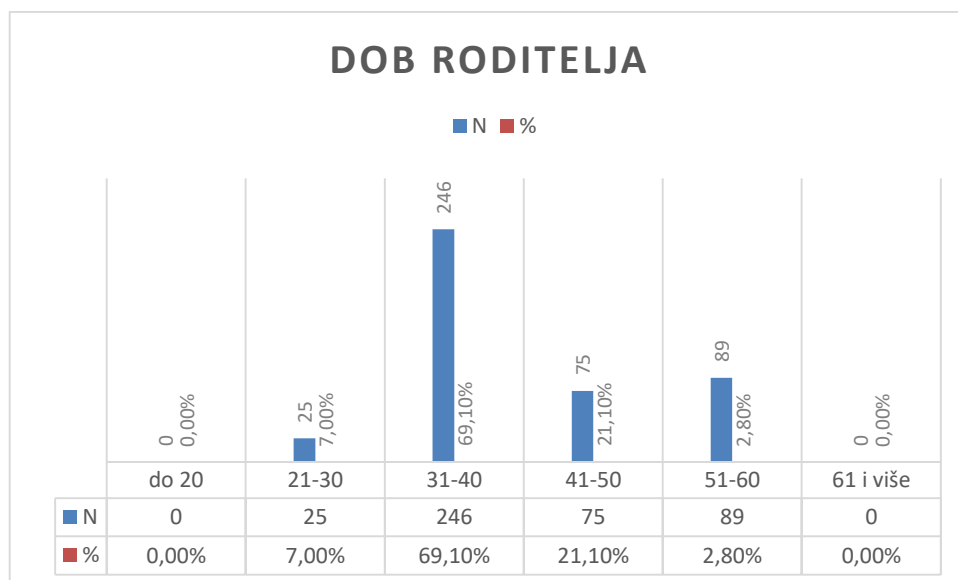
Tablica 8. Uzorak odgojitelja prema rodu.

Kategorija	N	%
Odgojitelji	15	4,4
Odgojiteljice	327	95,6
Ukupno	342	100,0

U ovom uzorku najveći dio populacije činile su žene N=327 (95,6%), dok su muškarci činili tek N=15 (4,4%) ispitanika. Veća zastupljenost žena/odgojiteljica nimalo ne iznenađuje zbog poznatog trenda feminizacije odgojiteljskog zanimanja (Vrcelj i Mušanović, 2011). Autorice Vrcelj i Mušanović (2011) navode istraživanje iz 2008. godine u vezi s obuhvatom studenata prema rodu na odgojiteljskom i nastavničkom studiju te navode podatke o tome kako taj studij pohađa 93,4 % žena, dok je svega 6,6,% muškaraca koji studiraju na navedenom studiju. Takvi podaci koreliraju s podacima autorice Vizek Vidović (2005) koja navodi veći broj zaposlenih žena u nastavničkim zanimanjima u odnosu na muškarce u omjeru 74% : 26%. U daljnjem tekstu koristit ćemo za ovu skupinu ispitanika isti nazivnik koji nije definiran rodom, a označava pripadnike muške i ženske populacije odgojitelja.

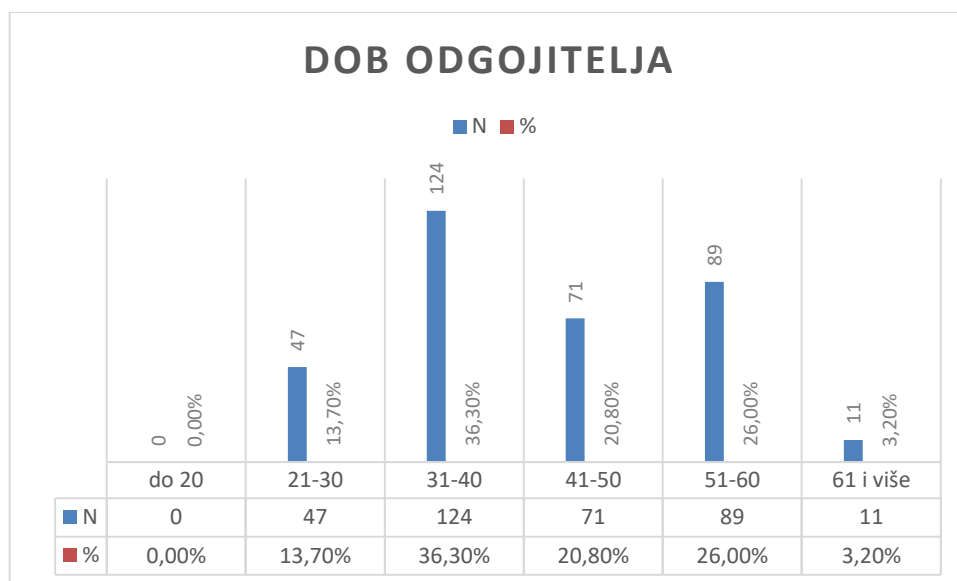
S obzirom na nerazmjernost između spolova, odnosno mali broj pripadnika muškog spola, utjecaj roda ne može se smatrati relevantnim.

S obzirom na dob roditelja (Slika 9), najveći udio sudionika istraživanja bio je u dobi od 31 do 40 godina N=246 (69,1 %). Broj sudionika stariji od 41 godine života N=75 (21,1%) trostruko je veći u odnosu na broj roditelja u dobi od 30 godina N=25 (7%) i to u omjeru 21,1% : 7,0%. Među sudionicima nije bilo mlađih od 20 godina, dok je 2,8% ispitanika bilo u kategoriji od 51 do 60 godine života N=10.



Slika 9. Uzorak ispitanika roditelja istraživanja prema dobi.

S obzirom na dob odgojitelja (Slika 10), najveći udio sudionika istraživanja bio je u dobi od 31 do 40 godina N=124 (36,3 %). Među ispitanicima bilo je N=47 (13,7%) odgojiteljica u životnoj dobi između 21 i 30 godine. Broj sudionika životne dobi od 41 do 50 godina života N=71 (20,8%), od 51 do 60 godina života N=89 (26%) i 61 i više N=11(3,2%). Iz ovoga proizlazi zaključak da su odgojitelji sudionici istraživanja zastupljeniji u životnoj dobi iznad 41 nego oni od 21 do 30 godina, u odnosu 13,7% : 50%.



Slika 10. Uzorak ispitanika odgojiteljica istraživanja prema dobi.

Radno iskustvo

Usporedbom ispitanika u odnosu na radno iskustvo, uočena je značajna razlika između roditelja i odgojitelja (Tablica 9). Podaci pokazuju da odgojitelji imaju više radnog iskustva u odnosu na roditelje. Roditelji su najzastupljeniji u kategoriji od 6 do 15 godina N=228 (64%), dok su odgojitelji najbrojniji u kategoriji više od 25 godina N=121 (35,4%), zatim od 6 do 16 godina N=102 (29,8%) te od 16 do 25 godina N=64 (18,7%). Podaci pokazuju da odgojitelji imaju više radnog iskustva od roditelja.

Tablica 9. Ispitanici u odnosu na godine staža.

Sudionici	Roditelji		Odgojitelji	
	N	%	N	%
Manje od 1 godine	2	,6	9	2,6
1 – 5 godina	31	8,7	46	13,5
6 – 15 godina	228	64,0	102	29,8
16 – 25 godina	89	25,0	64	18,7
Više od 25 godina	6	1,7	121	35,4
UKUPNO	356	100	342	100

Stupanj obrazovanja

Podaci ispitivanja u vezi sa stupnjem obrazovanja roditelja i odgojitelja (Tablica 10) pokazuju da su u 51,4% slučajeva roditelji (N=179) magistri struke (Mr. sc.), dok odgojitelji N=258 (75,4%) imaju višu stručnu spremu (VŠS). Tako visoki postotak zastupljenosti VŠS određen je zakonima o stupnju obrazovanja potrebnim za obavljanje poslova odgojitelja (Zakon.HR, 2014). Izmjene u obrazovanju odgojitelja donose promjene te je vidljiva zastupljenost visoke stručnoj spremi (VSS) kod 43 odgojitelja, odnosno 12,6% ukupnog broja ispitanika.

Tablica 10. Ispitanici u odnosu na obrazovanje

Sudionici	Roditelji		Odgojitelji	
	N	%	N	%
Stupanj obrazovanja				
SSS	1	,3	39	11,4
VŠS	77	22,1	258	75,4
VSS	79	22,7	43	12,6
Mr. sc.	179	51,4	1	0,3
Dr. sc.	12	3,4	1	0,3
UKUPNO	356	100	342	100

SSS* srednja stručna sprema

VŠS* viša stručna sprema

VSS* visoka stručna sprema

Mr. sc.* magistar struke

Dr. sc.* doktor znanosti

7.2.4.2. Uzorak kvalitativnog istraživanja

Kvalitativno istraživanje provedeno je kroz dvije fokus grupe roditelja i dvije fokus grupe odgojitelja. Broj sudionika u fokus grupama kreiran je prema autorima Onwuegbuzie i Collins (2007). U grupama su sudjelovali intrinzično motivirani sudionici, a broj je varirao od 8 do 12 po grupi. Fokus grupe za roditelje bile su organizirane u dvije ustanove za rani i predškolski odgoj i obrazovanje, jednoj gradskoj DV „Utrine“ (12 sudionika) i jednoj privatnoj DV „Dobro drvo“ (8 sudionika). Broj u fokus grupama bio je optimalan te je zadovoljio mogućnost svakog člana da iznese svoj stav i mišljenje, a s druge strane dovoljno velik da razvije grupnu dinamiku. Poziv je bio upućen svim roditeljima putem obavijesti na obiteljskim kutićima svake odgojne skupine. Fokus grupe za odgojitelje organizirane su na Učiteljskom fakultetu s ukupno 12 sudionika u svakoj fokus grupi. Poziv za sudjelovanje bio je upućen svim vrtićima u Gradu Zagrebu te su sudionici bili iz 24 različitih ustanova za rani i predškolski odgoj i obrazovanje. Uzorak ispitanika temeljen je na principu homogenosti, odnosno pripadanju skupini s zajedničkim interesima. Skupine roditelja bile su povezane zajedničkim interesom korisnika usluga ustanova za odgoj i obrazovanje, dok su odgojitelji bili povezani prema modelu mjesta zaposlenja, odnosno identičnosti struke. Fokus skupine s roditeljima imale su nekoliko predstavnika muškog roda, dok su skupine s odgojiteljima sačinjavale isključivo ispitanice ženskog roda. Neki roditelji su se poznavali na površnoj razini kao korisnici iste ustanove, dok se odgojitelji nisu međusobno poznavali. Na taj način spriječeno je unošenje vanjske dinamike odnosa među sudionicima (Skoko i Benković, 2009).

7.3. Instrument istraživanja

Za potrebe istraživanja konstruiran je upitnik nastao iz nekoliko različitih upitnika koje su pojedini autori koristili za ispitivanje pojedinih segmenata istraživane teme. Sve preuzete čestice prilagođene su potrebama ovog istraživanja. Upitnik vezan za primjenu digitalne tehnologije preuzet je od autora Son, Park, Kim i Chou (2012) koji su istraživanje proveli u Južnoj Koreji, stoga su potrebne čestice prevedene i prilagođene našoj kulturi. Za detaljnije podatke o korištenju informacijsko-komunikacijske tehnologije koristio se upitnik autora North (2008). U kreiranju čestica u vezi s komunikacijskom klimom koristio se upitnik autora Costigan i Schmeidler (2004). Za mjerenje komunikacijskih navika roditelja i odgojitelja koristio se prilagođeni upitnik autorice Bakić-Tomić (2003).

Kreirani upitnik recenzirala je prof. dr. sc. Ljubica Bakić-Tomić, nakon čega se krenulo u njegovo pilotiranje.

Samom istraživanju prethodilo je preliminarno istraživanje kako bi se provjerile metrijske karakteristike instrumenta kreiranoga za potrebe ovoga istraživanja. Upitnik je kreiran kako bi se ispitao stav i mišljenje roditelja i odgojitelja o komuniciranju putem digitalnih tehnologija. Preliminarno istraživanje provedeno je na slučajnom uzorku od 33 odgojitelja i 33 roditelja. Sudionici istraživanja pristupili su istraživanju dobrovoljno uz zajamčenu anonimnost. Istraživač je sudionike istraživanja upoznao s ciljem istraživanja te im je naglašeno da sudjeluju u pretestiranju instrumenta koji će biti korišten u svrhu izrade doktorske disertacije.

Nakon preliminarnih rezultata pilot istraživanja uz faktorsku strukturu potvrdila se pouzdanost subskala (Cronbachova alfa koeficijent od 0,620 do 0,876). Ukazala se potreba za unaprjeđivanjem mjernog instrumenta kako bi se ostvario cilj ovog istraživanja. Stoga se pristupilo prilagođavanju tvrdnji za ispitivanje mišljenja roditelja/odgojitelja o međusobnoj komunikaciji putem digitalnih tehnologija. Od 26 tvrdnji u upitniku uz minimalno jezično modificiranje ili u nepromijenjenom obliku zadržano je 20 tvrdnji, dok je 6 tvrdnji izostavljeno iz daljnjeg istraživačkog procesa.

7.3.1. Kvantitativno istraživanje

Za potrebe istraživanja konstruirani su paralelni anketni upitnici za roditelje i odgojitelje. Upitnici se sastoje od sedam dijelova.

U prvom dijelu upitnika nalaze se podaci o istraživaču, upute o svrsi istraživanja, anonimnosti i dobrovoljnosti sudjelovanja u istraživanju, te opći demografski podaci o ispitaniku (rod, dob, visina obrazovanja, radni staž, radni status i mjesto zaposlenja) s ciljem prikupljanja deskriptivnih podataka o ispitanicima.

Drugi dio upitnika sadrži 3 čestice koje se temelje na pitanjima o formalnom, neformalnom i samostalnom obrazovanju roditelja i odgojitelja iz područja komunikacije i IKT pismenosti.

Treći dio upitnika sadrži 9 čestica o navikama i vrstama društvenih mreža i servisa za komunikaciju koje ispitanici upotrebljavaju privatno. Pod pitanjem koje se odnosi na vrstu servisa i društvenih mreža koje upotrebljavaju, ispitanici su imali ponuđenih 19 opcija uz mogućnost da dopišu ako koriste nešto što nije ponuđeno. Tim dijelom upitnika željela se dobiti informacija o mogućnostima i oblicima koje ispitanici najčešće koriste u digitalnoj komunikaciji i komunikaciji općenito.

Četvrti dio upitnika bavi se konkretno komunikacijom s roditeljima odnosno odgojiteljima. Ovaj dio podijeljen je na dva dijela. Prvi dio namijenjen je svim ispitanicima; odnosi se na komunikaciju roditelja i odgojitelja općenito, a sadrži 6 čestica. Zadnje je pitanje eliminirajuće za one ispitanike koji ne koriste digitalnu tehnologiju u komunikaciju te preskaču sljedećih 8 čestica. Drugi dio namijenjen je isključivo sudionicima koji koriste digitalne tehnologije u međusobnoj komunikaciji. Svi ispitanici nastavljaju sudjelovanje u petom dijelu.

Peti dio upitnika konstruiran je kako bi utvrdio mišljenje roditelja o komunikaciji putem digitalne tehnologije. Na skali od 1 do 5, pri čemu je 1 „uopće se ne slažem“, a 5 „u potpunosti se slažem“, sudionici su kroz 20 tvrdnji procijenili koliko su suglasni sa svakom pojedinom tvrdnjom. Ovim dijelom upitnika utvrdila se samoprocjena ispitanika o digitalnoj pismenosti općenito.

Šesti dio upitnika ispituje komunikacijske navike ispitanika kroz 24 čestice. Kroz samoprocjenu komunikacijskih navika ispitanici imaju mogućnost izbora između 3 opcije: uvijek, nikada i nisam siguran.

U zadnjem, sedmom dijelu upitnika nalaze se dva pitanja otvorenog tipa koja omogućavaju ispitanicima da navedu poteškoće i zapreke u komunikaciji s roditeljima odnosno odgojiteljima.

7.3.2. Kvalitativno istraživanje

Za potrebe istraživanja konstruirana su pitanja (Prilog 4 i 5) koja se mogu podijeliti na 4 područja:

- općenita pitanja o komunikaciji (3 pitanja),
- specifičnosti u komunikaciji s roditeljima/odgojiteljima (3 pitanja),
- obrazovanje, infrastruktura i postavljena pravila komunikacije (2 pitanja),
- konkretni prijedlozi u poboljšavanju komunikacije s roditeljima/odgojiteljima (1 pitanje).

7.3.3. Konstruktna valjanost i pouzdanost instrumenata

7.3.3.1. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale mišljenja roditelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija

Za potrebe ovoga istraživanja korišten je upitnik DIGITALNA TEHNOLOGIJA U KOMUNIKACIJI RODITELJA I ODGOJITELJA (DTKRO) za roditelje, kojim se željelo ustanoviti mišljenje roditelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija. Prije analize postavljenih zadataka provjerila se valjanost i pouzdanost upitnika kako bi se utvrdilo mjeri li instrument željene činjenice i s kolikom preciznošću.

Tablica 11. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale mišljenja roditelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija.

K-M-O = 0,856; Bartlett Chi = 3173,620; df = 190; p = 0,000			
Varijable		Faktor 1	Faktor 2
3.	Digitalna tehnologija poboljšava komunikaciju s odgojiteljima.	0,589	
4.	Odgojitelji preferiraju korištenje digitalne tehnologije u komunikaciji s roditeljima.	0,779	
6.	Digitalne tehnologije zbližavaju odgojitelje i roditelje u njihovoj komunikaciji.	0,732	

7.	Vrtić treba omogućiti odgojiteljima upotrebu digitalne tehnologije za komunikaciju s roditeljima.	0,634	
11.	Komunikacija putem digitalnih tehnologija brža je od klasične komunikacije <i>licem u lice</i> .	0,396	
12.	Prijenos je informacija putem digitalnih tehnologija precizniji.	0,689	
13.	Digitalne tehnologije pružaju više mogućnosti (slika, ton, preslika dokumenta) u komunikaciji s roditeljima.	0,552	
14.	Komuniciranje putem digitalnih tehnologija olakšava rad odgojiteljima.	0,732	
15.	Postoje pravila korištenja digitalne tehnologije u vrtićima za komunikaciju s roditeljima.	0,464	
17.	Digitalne tehnologije olakšavaju prenošenje neugodnih informacija roditeljima o djetetu.	0,695	
18.	Koristim internet kao pomoć za rješavanje komunikacijskih problema s roditeljima.	0,704	
19.	Lakše komuniciram s roditeljima putem servisa za komunikaciju (<i>Viber, SMS, WhatsApp, e-mail...</i>)	0,764	
1.	Digitalna je tehnologija vrlo korisna.		0,314
2.	Informatička je pismenost odgojitelja neophodna.		0,733
5.	Dobra komunikacija temelj je razvoja partnerskog odnosa.		0,460
8.	Vrtić je dužan osigurati kvalitetno obrazovanje iz područja informatičke pismenosti za odgojitelja.		0,496
9.	Samoobrazovanje je roditelja iz područja informatičke pismenosti nužno.		0,753
10.	Samoobrazovanje je odgojitelja iz područja informatičke pismenosti nužno.		0,665
Λ		6,690	2,062
λ _{rotirano}		6,174	3,329

Analizom čestica (Tablica 11) utvrđena je njihova valjanost i pouzdanost u rasponu Cronbachovog α koeficijenta od 0,314 do 0,779. Rezultati su definirani prema dvama faktorima: *Preferencija digitalne komunikacije u kontekstu vrtića* i *Sklonost korištenja digitalnih tehnologija u komunikaciji s odgojiteljima* (Tablica 12).

Tablica 12. Faktori mišljenja roditelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija.

Varijable	Skala komunikacijskih navika faktor 1	Skala komunikacijskih navika faktor 2
N	356	356
Min	12,00	14,00
Max	60,00	30,00
M	40,83	26,56
SD	9,542	3,342
C	35,00	25,00
Q1	35,00	25,00
Q3	48,00	30,00
Skew	-0,19	-1,10
Kurt	-0,13	1,16
KS	0,07	0,15
KSp	0,000	0,000
α	0,886	0,746

Analizom faktora *Preferencija digitalne komunikacije u kontekstu vrtića* s Cronbachovim α koeficijentom od 0,886, roditelji su iskazali visok stupanj preferencije komunikacije putem digitalne komunikacije u kontekstu vrtića: $M=40,83$; $SD=9,542$. Samim time ukazuje se potreba za boljim definiranjem i uvođenjem digitalne komunikacije u odgojno-obrazovni sustav, konkretno u kontekstu komunikacije između roditelja i odgojitelja. Kod faktora *Sklonost korištenja digitalnih tehnologija u komunikaciji s odgojiteljima*, Cronbachov α koeficijent od 0,746 ukazuje na nešto niže rezultate: $M=26,56$; $SD=3,342$, što može biti uzrokovano općim problemima u postupku komunikacije u kontekstu vrtića putem digitalne tehnologije. Velika diskrepancija između preferencije i sklonosti korištenja digitalne tehnologije od strane roditelja u suradnji s odgojiteljima može se sagledati u velikom nerazmjeru između želja roditelja i mogućnosti koje sustav odgoja i obrazovanja pruža u komunikaciji digitalnim tehnologijama.

7.3.3.2. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale komunikacijskih navika roditelja

Komunikacijske navike roditelja mjerile su se kroz 23 čestice uz mogućnost triju odgovora: uvijek, nikada, nisam siguran. Analizom čestica dobiveni su pokazatelji prikazani u Tablici 13.

Tablica 13. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale komunikacijskih navika roditelja.

K-M-O=0,657; Bartlett Chi=1832,050, df=276; p=0,000				
Varijable		Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3
5.	Kad komuniciram, izražavam se jasno i određeno.	0,467		
6.	Moje izjave su realne i razumne.	0,557		
7.	Postavljam si potpitanja i preispitujem svoja mišljenja.	0,556		
17.	Posebno mi je važno poštovanje onog s kim komuniciram.	0,515		
18.	Više nastojim slušati sugovornika nego što sam usmjeren na ono što ću ja reći.	0,519		
20.	Prepoznajem tuđe lažne izgovore među realnim razlozima nečijeg opravdavanja.	0,676		
23.	Znam procijeniti kada mogu pokušati biti duhovit, a kada moram ostati ozbiljan.	0,598		
24.	Dobar sam slušač drugih ljudi.	0,472		
9.	Oprezan sam u pokazivanju svojih osjećaja.		0,803	
12.	Oprezan sam u pokazivanju svojih osjećaja prilikom komuniciranja.		0,832	
13.	Cilj opravdava sredstva.		0,477	
2.	Znam dobro odvojiti važno od nevažnog, bitno od nebitnog.			-0,490
3.	S ljudima komuniciram pozitivno.			-0,571
4.	Kad komuniciram, važno mi je da sam prema ljudima realističan.			-0,303
8.	Smatram da se svaki događaj mora promatrati s različitih gledišta.			-0,539
11.	Tolerantan sam prema drukčijim mišljenjima od svojeg.			-0,692
16.	Nastojim razumjeti ponašanje svog sugovornika.			-0,501
19.	Nastojim pronaći izgovor za vlastite propuste.			0,359
21.	Volim „bockati“ sugovornika i prigovarati mu.			0,601
22.	Galamim na sugovornika.			0,539

Λ	4,028	2,063	1,765
$\lambda_{\text{rotirano}}$	3,152	2,098	3,130

Analizom čestica skale komunikacijskih navika roditelja (Tablica 13) dobili smo tri faktora:

- direktnost u komunikaciji,
- pokazivanje vlastitih emocija u komunikaciji,
- empatija prema sugovorniku.

Tablica 14. Faktori navika roditelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija.

Varijabla	Skala komunikacijskih navika – faktor 1	Skala komunikacijskih navika – faktor 2	Skala komunikacijskih navika – faktor 3
N	356	356	356
Min	10,00	3,00	9,00
Max	24,00	9,00	22,00
M	20,41	6,16	12,15
SD	2,637	1,589	2,718
C	19,00	5,00	10,00
Q1	19,00	5,00	10,00
Q3	22,00	7,00	13,00
Skew	-1,24	-0,35	1,30
Kurt	2,29	-0,41	1,54
KS	0,14	0,18	0,20
KSp	0,000	0,000	0,000
α	0,694	0,599	0,699

Faktor *Direktnost u komunikaciji* ima Cronbachov α koeficijent 0,694, a faktor *Empatija prema sugovorniku* ima Cronbachov α koeficijent 0,699, što su granično zadovoljavajući pokazatelji.

Faktora *Pokazivanje vlastitih emocija u komunikaciji* ima Cronbachov α koeficijent 0,599, što je nezadovoljavajući pokazatelj, stoga ga je potrebno isključiti iz daljnje analize.

Komunikacijske navike roditelja prepoznate su u izravnosti njihove komunikacije $M=20,41$; $SD=2,637$, što je vidljivo kroz čestice kao što su *Kada komuniciram, izražavam se jasno i određeno* te *Moje izjave su realne i razumne*. Upravo kroz to odražava se kvaliteta komunikacije u njezinoj direktivnosti. Kada se sagledava faktor empatije u komunikaciji $M=12,15$; $SD=2,718$, mogu se izdvojiti čestice *Tolerantan sam na drugačije mišljenje od svog* te *Nastojim razumjeti ponašanje svog sugovornika*.

K-M-O=0,902; Bartlett Chi=2969,970; df=190; p=0,000			
Varijable		Faktor 1	Faktor 2
1.	Digitalna je tehnologija vrlo korisna.	0,590	
2.	Informatička je pismenost odgojitelja neophodna.	0,681	
3.	Digitalna tehnologija poboljšava komunikaciju s roditeljima.	0,681	
4.	Roditelji preferiraju upotrebu digitalne tehnologije u komunikaciji s odgojiteljima.	0,510	0,358
5.	Dobra komunikacija temelj je razvoja partnerskog odnosa.	0,531	-0,318
6.	Digitalne tehnologije zbližavaju odgojitelje i roditelje u njihovoj komunikaciji.	0,632	0,358
7.	Vrtić treba omogućiti upotrebu digitalne tehnologije za komunikaciju s roditeljima.	0,664	
8.	Vrtić je dužan osigurati kvalitetno obrazovanje iz područja informatičke pismenosti za odgojitelje.	0,635	0,351

7.3.3.3. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale mišljenja odgojitelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija

Za potrebe ovoga istraživanja korišten je upitnik DIGITALNA TEHNOLOGIJA U KOMUNIKACIJI RODITELJA I ODGOJITELJA (DTKRO) za odgojitelje kojima se željelo ustanoviti mišljenje odgojitelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija. Prije analize postavljenih zadataka provjerila se valjanost i pouzdanost upitnika kako bi se utvrdilo mjeri li instrument željene činjenice i s kolikom preciznošću.

Tablica 15. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale mišljenja odgojitelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija.

9.	Samoobrazovanje je roditelja iz područja informatičke pismenosti nužno.	0,811	
10.	Komunikacija putem digitalnih tehnologija brža je od klasične komunikacije.	0,749	
11.	Prijenos je informacija putem digitalnih tehnologija precizniji.	0,635	
12.	Digitalne tehnologije pružaju više mogućnosti (slika, ton, preslika dokumenta) u komunikaciji s roditeljima.	0,624	
13.	Komuniciranje putem digitalnih tehnologija olakšava rad odgojiteljima.	0,724	
14.	Postoje pravila upotrebe digitalne tehnologije u vrtićima za komunikaciju s roditeljima.	0,516	
15.	Imam dostatne komunikacijske vještine koje su potrebne u dvosmjernoj komunikaciji odgojitelja/roditelja.	0,448	
16.	Digitalne tehnologije olakšavaju prenošenje nelagodnih informacija roditeljima o djetetu.		0,683
17.	Koristim internet kao pomoć za rješavanje komunikacijskih problema s roditeljima.		0,689
18.	Lakše komuniciram s roditeljima putem servisa za komunikaciju (<i>Viber, WhatsApp, e-mail</i>).		0,728
19.	Lakše ostvarujem komunikaciju s roditeljima uživo nego putem digitalnih tehnologija.		-0,373
Λ		7,299	2,000
$\lambda_{\text{rotirano}}$		6,987	2,782

Analizom čestica (Tablica 15) utvrđena je njihova valjanost i pouzdanost u rasponu Cronbachovog α koeficijent od 0,448 do 0,811. Rezultati su definirani prema dvama faktorima: *Preferencija digitalne komunikacije u kontekstu vrtića* i *Sklonost korištenja digitalnih tehnologija u komunikaciji s odgojiteljima* (Tablica 16).

Tablica 16. Faktori mišljenja odgojitelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija.

Varijabla	Skala Komunikacija navika – faktor 1	Skala Komunikacija navika – faktor 2
N	342	342
Min	16,00	4,00
Max	80,00	18,00
M	62,01	8,98
SD	10,893	3,486
C	56,00	6,00
Q1	56,00	6,00
Q3	69,00	12,00
Skew	-0,88	0,28
Kurt	2,29	-0,41
KS	0,09	0,09
KSp	0,000	0,000
α	0,909	0,625

Analizom faktora *Preferencija digitalne komunikacije u kontekstu vrtića* s Cronbachovim α koeficijentom od 0,909, odgojitelji su iskazali visok stupanj preferencije komunikacije putem digitalne komunikacije u kontekstu vrtića $M=62,01$; $SD=10,893$. Ovi rezultati ukazuju na mogućnost pojave socijalno prihvatljivih odgovora jer su u velikoj diskrepanciji od drugog faktora.

Faktor *Sklonost korištenja digitalnih tehnologija u komunikaciji s roditeljima* s Cronbachovim α koeficijentom od 0,625 ukazuje na granično zadovoljavajući pokazatelj $M=8,98$; $SD=3,486$, što može biti uzrokovano općim problemima infrastrukture u kontekstu vrtića u vezi s komunikacijom putem digitalnih tehnologija. Velika diskrepancija između preferencije i sklonosti korištenja digitalne tehnologije odgojitelja u suradnji s roditeljima može se sagledati u velikom nerazmjeru između želja odgojitelja, njihovog obrazovanja i potpore samog sustava za odgoj i obrazovanje u segmentu komunikacije putem digitalne tehnologije.

7.3.3.4. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale komunikacijskih navika odgojitelja

Komunikacijske navike odgojitelja mjerile su se kroz 23 čestice uz mogućnost triju odgovora: uvijek, nikada, nisam siguran. Analizom čestica dobiveni su pokazatelji prikazani u Tablici 17.

Tablica 17. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale komunikacijskih navika odgojitelja.

K-M-O=0,811; Bartlett Chi=2106,270; df=276; p=0,000				
Variable		Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3
2.	Znam dobro odvojiti važno od nevažnog, bitno od nebitnog.	0,699		
3.	S ljudima komuniciram pozitivno.	0,520		
4.	Kad komuniciram, važno mi je da sam prema ljudima realističan.	0,618		
5.	Kad komuniciram, izražavam se jasno i određeno.	0,603		
6.	Moje su izjave realne i razumne.	0,759		
9.	Oprezan sam u pokazivanju svojih osjećaja.	0,564		
12.	Oprezan sam u pokazivanju svojih osjećaja prilikom komuniciranja.	0,394		
20.	Prepoznajem tuđe lažne izgovore među realnim razlozima nečijeg opravdavanja.	0,346		
23.	Znam procijeniti kada mogu pokušati biti duhovit, a kada moram ostati ozbiljan.	0,361		
24.	Dobar sam slušač drugih ljudi.	0,489		
8.	Smatram da se svaki događaj mora promatrati s različitih gledišta.		-0,438	
13.	Cilj opravdava sredstva.		0,718	
14.	Ne skrećem s cilja svog komuniciranja ni u jednom trenutku.		0,544	
18.	Više nastojim slušati sugovornika nego što sam usmjeren na ono što ću ja reći.		0,419	
19.	Nastojim pronaći izgovor za vlastite propuste.		0,303	
7.	Postavljam si potpitanja i preispitujem svoja mišljenja.			-0,466
11.	Tolerantan sam prema drukčijim mišljenjima od svojeg.			-0,665
15.	Prihvaćam svako ponašanje onoga tko sa mnom komunicira.			-0,499

16.	Nastojim razumjeti ponašanje svog sugovornika.			-0,616
17.	Posebno mi je važno poštovanje onog s kim komuniciram.			-0,516
21.	Volim „bockati“ sugovornika i prigovarati mu.			0,624
22.	Galamim na sugovornika.			0,639
Λ		5,629	1,656	1,512
$\lambda_{\text{rotirano}}$		4,473	1,734	4,209

Analizom čestica skale komunikacijskih navika odgojitelja (Tablica 17) dobili smo tri faktora: *Izravnost u komunikaciji*, *Pokazivanje vlastitih emocija u komunikaciji* i *Empatija prema sugovorniku*.

Tablica 18. Faktori navika odgojitelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija.

Varijabla	Skala komunikacijskih navika – faktor 1	Skala komunikacijskih navika – faktor 2	Skala komunikacijskih navika – faktor 3
N	342	342	342
Min	10,00	5,00	7,00
Max	30,00	15,00	20,00
M	26,65	9,01	9,85
SD	3,220	1,783	2,959
C	26,00	8,00	8,00
Q1	26,00	8,00	8,00
Q3	29,00	10,00	11,00
Skew	-1,47	0,23	1,48
Kurt	2,45	0,03	1,60
KS	0,18	0,15	0,22
KSp	0,000	0,000	0,000
α	0,758	0,358	0,762

Faktor *Izravnost u komunikaciji* ima Cronbachov α koeficijent 0,758, a faktor *Empatija prema sugovorniku* ima Cronbachov α koeficijent 0,762, što su zadovoljavajući pokazatelji validnosti. Faktor *Pokazivanje vlastitih emocija u komunikaciji* ima Cronbachov α koeficijent 0,359, što je nezadovoljavajući pokazatelj, stoga ga je potrebno isključiti iz daljnje analize.

Komunikacijske navike odgojitelja prepoznate su u izravnosti njihove komunikacije $M=26,65$; $SD=3,220$, što je vidljivo kroz čestice kao što su *Znam dobro razdvojiti važno od nevažnog, bitno od nebitnoga* te *Moje izjave su realne i razumne*. Upravo kroz to odražava se kvaliteta komunikacije u njezinoj direktivnosti. Kada se sagledava faktor empatije u komunikaciji $M=9,85$; $SD=2,950$, mogu se izdvojiti čestice *Nastojim razumjeti ponašanje svog sugovornika* te *Tolerantna sam prema drukčijem mišljenju od svojeg*.

7.4. Analiza podataka

Često istraživači koriste kvantitativne metode usprkos činjenici da kvalitativne metode imaju određene prednosti (Cameron & Molina-Azurin, 2011). Upravo iz tog razloga u ovom radu koristit će se i kvantitativne i kvalitativne metode zbog dobivanja što relevantnijih podataka. Razliku između kvantitativne i kvalitativne metode istraživanja slikovito objašnjava Willig (2008) koristeći metaforu:

„istraživačke metode kao recept“ (reprezentativan uzorak, pouzdani instrumenti,

adekvatni statistički testovi) – mehanički mod

naspram „istraživački proces kao avantura“ – kreativni mod

7.4.1. Analiza kvantitativnih podataka

Podaci prikupljeni istraživanjem analizirani su odgovarajućim postupcima deskriptivne inferencijalne statistike; t-test, analiza varijanci, korelacije, faktorske analize, McNemarov test i Fisherov egzaktni test i Pearsonov kvadratni test (χ^2). Navedeni testovi koristili su se:

- 1) t-test i analiza varijanci: za utvrđivanje razlika u samoprocjeni roditeljske i odgojiteljske kompetencije za komunikaciju putem komunikacijskih servisa;
- 2) Faktorske analize: za analizu glavnih komponenti s oblimin rotacijom;
- 3) McNemarov test: prilikom analize dvaju nezavisnih uzoraka;
- 4) Fisherov egzaktni test: kod malog broja uzorka raspršenog na više polja tablice kontigencije;
- 5) Pearsonov kvadratni test (χ^2): za procjenu učestalosti dinamike komunikacije.
- 6) Spearmanovim koeficijentom korelacije - povezanost varijable upotrebe servisa za komunikaciju

Analiza podataka provedena je u SPSS programu (*Statistical Package for the Social Sciences* – Statistički program za društvene znanosti). Program je korišten za analizu podataka te prezentaciju podataka prikazanih u tablicama. Tako sistematizirani rezultati omogućili su donošenje zaključaka koji su predstavljeni u rezultatima i raspravi.

7.4.2. Analiza kvalitativnih rezultata

Za fokus grupe koristio se unprijed strukturirani vodič s pitanjima prema kojima je moderator moderirao fokus grupu (Puchta & Potter, 2004). Podaci su dobiveni kroz individualne povrate informacije sudionika, što je utjecalo na grupnu interakciju i dinamiku. Sudionici su kroz dane odgovore stimulirali druge sudionike na uključivanje i time se razvila diskusija koja je omogućila dodatne informacije za istraživanje. Na taj način osigurane su kvalitetnije informacije nego prilikom korištenja neke druge istraživačke metode (McDaniel & Gates, 2010; Liamputtong, 2011).

Analiza podataka vršila se kroz prikupljanje dojmova, snimanje materijala, skriptiranje, analizu transkripata i kodiranje svake grupe zasebno. Auditivni su zapisi transkribirani te su transkripti

korišteni za analizu rezultata. Za kodiranje sadržaja korišten je Jeffersonov sustav transkripcije (Jefferson, 2004). Dobiveni rezultati su se analizirali tako što su se odgovori sudionika sistematizirali prema pitanjima. Potom se radila analiza suglasnosti i mimoilaženja grupe u koju su bili uključeni svi odgovori (spektar) koje su sudionici dali na određena pitanja. Uz verbalnu komunikaciju, istraživač je obratio pažnju na neverbalnu komunikaciju koja je također pridonijela boljem tumačenju verbalnih iskaza sudionika, posebice kod sličnih odgovora. Osim korištenja podataka dobivenih iz verbalne i neverbalne komunikacije sa sudionicima, vođene su bilješke tijekom trajanja samih fokus grupa. Bilješke su olakšale usmjeravanje na određene elemente koji su se pojavili tijekom komunikacije.

Zbog dosljednosti kod analiziranja pojmova i koncepata istraživač je kreirao shemu kodiranja prema kojoj se pristupilo analizi rezultata. Sa svrhom smanjivanja potencijalne pristranosti u interpretaciji podataka, analizi se pristupilo u fazama i u kontinuitetu (Krueger i Casey, 2000).

FAZE

1. faza – slušanje audio zapisa, čitanje transkripta i bilježaka
2. faza – identifikaciju tematskog okvira
3. faza – indeksiranje, komprimiranje podataka
4. faza – mapiranje

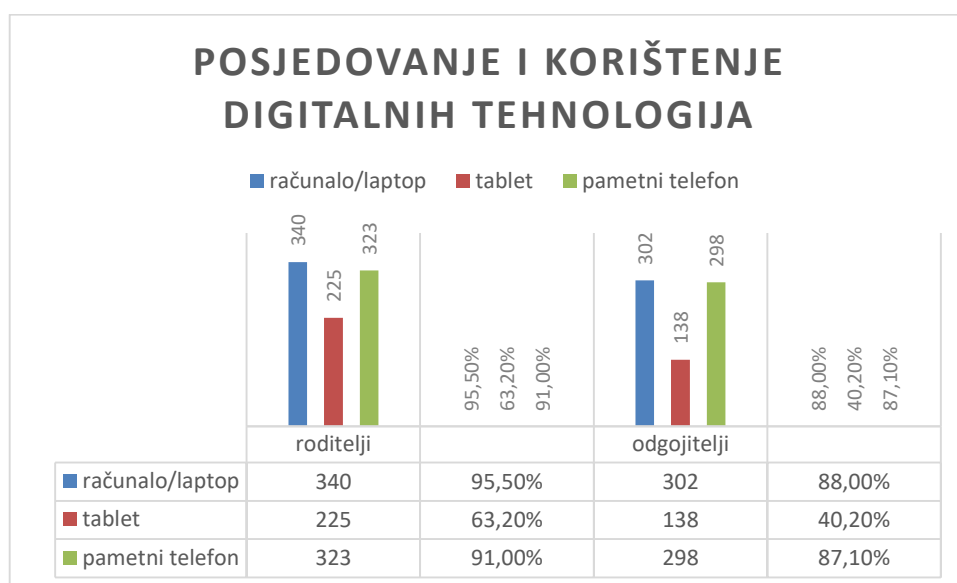
Posebna pažnja posvetila se redukciji podataka metodom usporedbe i kontrastiranja podataka te metodi „rezanja i lijepljenja“ sličnih izjava zajedno (Skoko i Benković, 2009). Podaci su obrađeni pomoću programa ATLAS.ti 8.

Tako sistematizirani rezultati omogućili su donošenje zaključaka koji su predstavljeni u rezultatima i raspravi.

7.5. Rezultati istraživanja i rasprava kvantitativne metode istraživanja

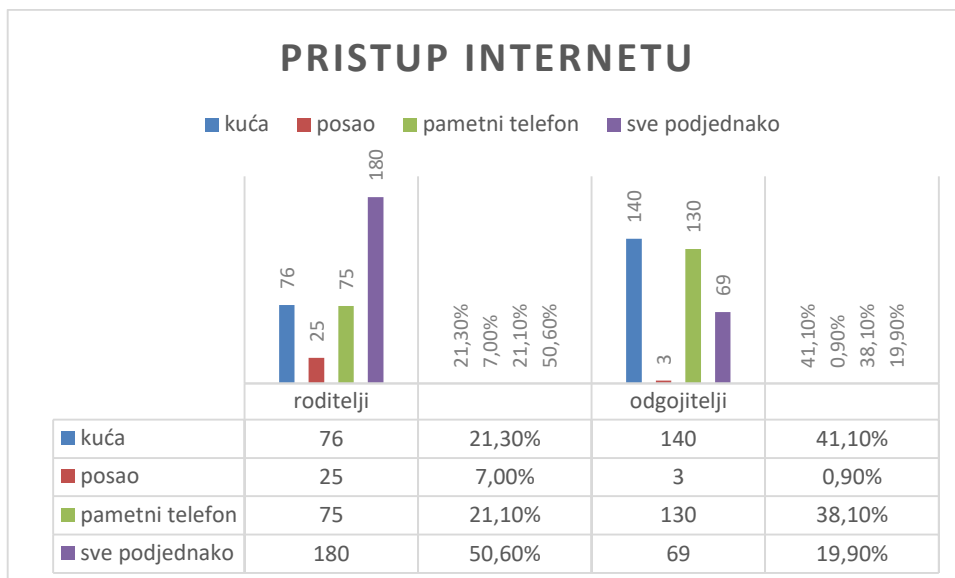
7.5.1. Posjedovanje i korištenje digitalnih tehnologija od strane roditelja i odgojitelja

Deskriptivna analiza pokazala je da roditelji i odgojitelji u najvećoj mjeri koriste računalo/laptop, zatim pametni telefon te tablet u manjoj mjeri. Uz redoslijed korištenja digitalnih uređaja koji je identičan kod roditelja i odgojitelja, razlika je u broju ispitanika koji ih koriste po određenoj skupini ispitanika. Prema dobivenim podacima računalo/laptop koristi 95,5 % roditelja (N=340) i 88,0% odgojitelja (N=302). Pametne telefone koristi roditelja N=323 (91,0%) i odgojitelja N=298 (87,1%), dok tablet koristi 63,2% (N=225) roditelja i o 40,2 % (N=138) odgojitelja (Grafikon 1).



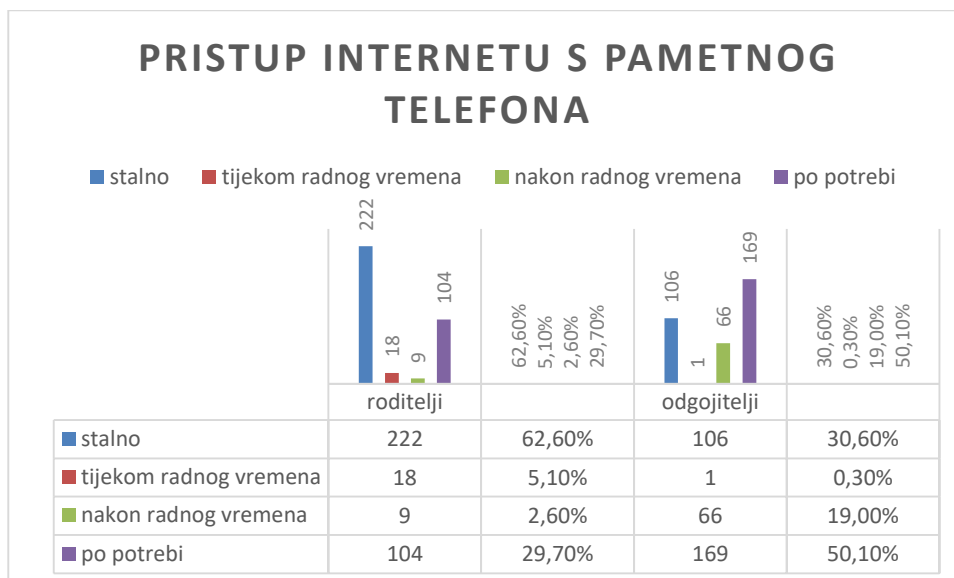
Grafikon 1. Posjedovanje i korištenje digitalnih tehnologija kod roditelja i odgojitelja.

Nadalje, pokazalo se da **najčešće** pristup internetu odgojitelji, N=140 (41,1%), imaju od kuće, dok roditelji, N=180 (50,6%), pristup internetu imaju podjednako od kuće, s posla te pametnog telefona, a pristup internetu s posla imaju samo u 0.9% slučajeva (Grafikon 2).



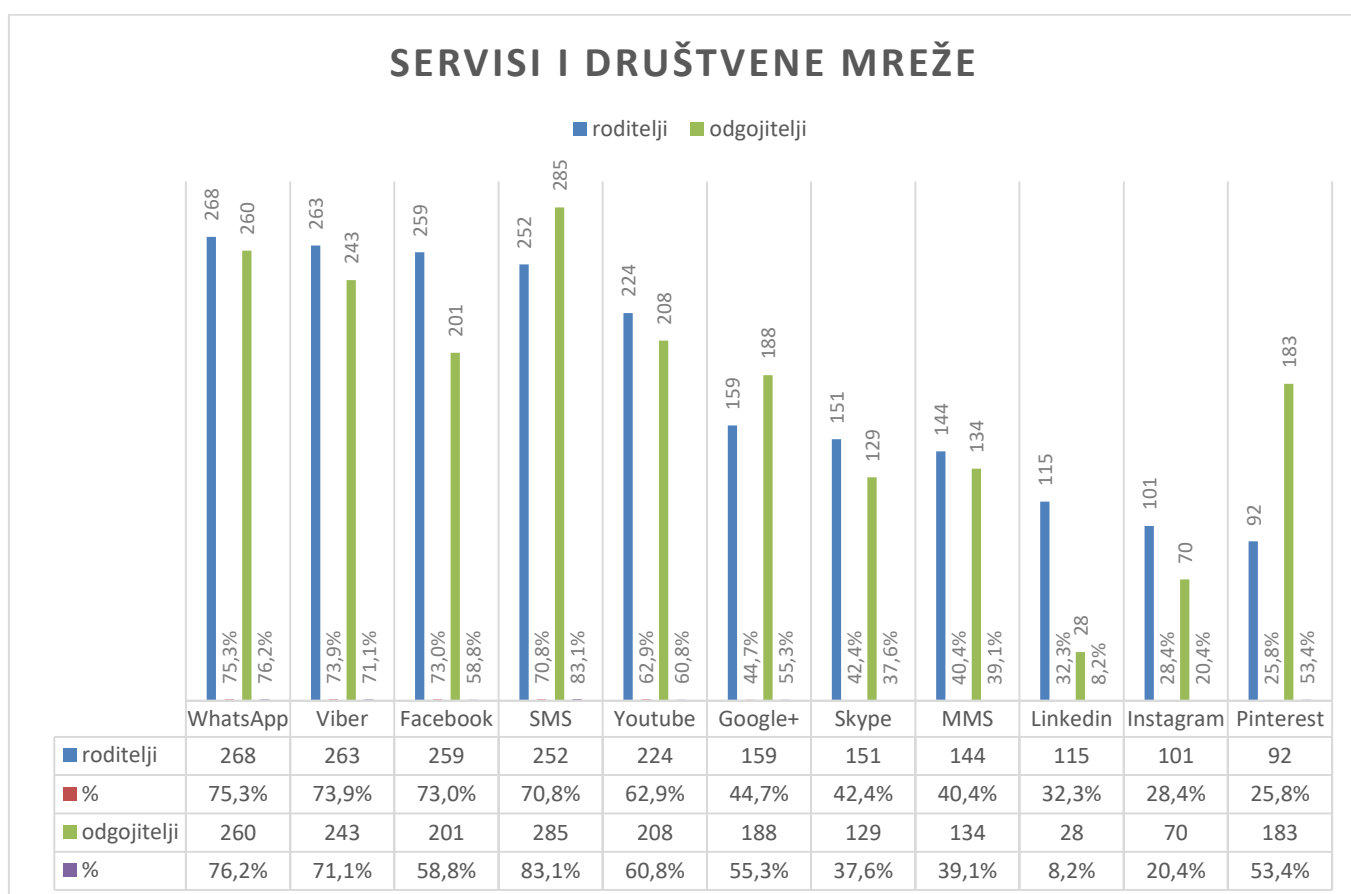
Grafikon 2. Najčešći pristup internetu roditelji i odgojitelji prema lokaciji.

Rezultati istraživanja pokazuju da je na internet s pametnog telefona stalno spojeno N=222 (62,6%) roditelja i N=106 (30,6%) odgojitelja, dok je po potrebi *online* N=169 (50,1%) odgojitelja i N=107 (29,7%) roditelja (Grafikon 3).



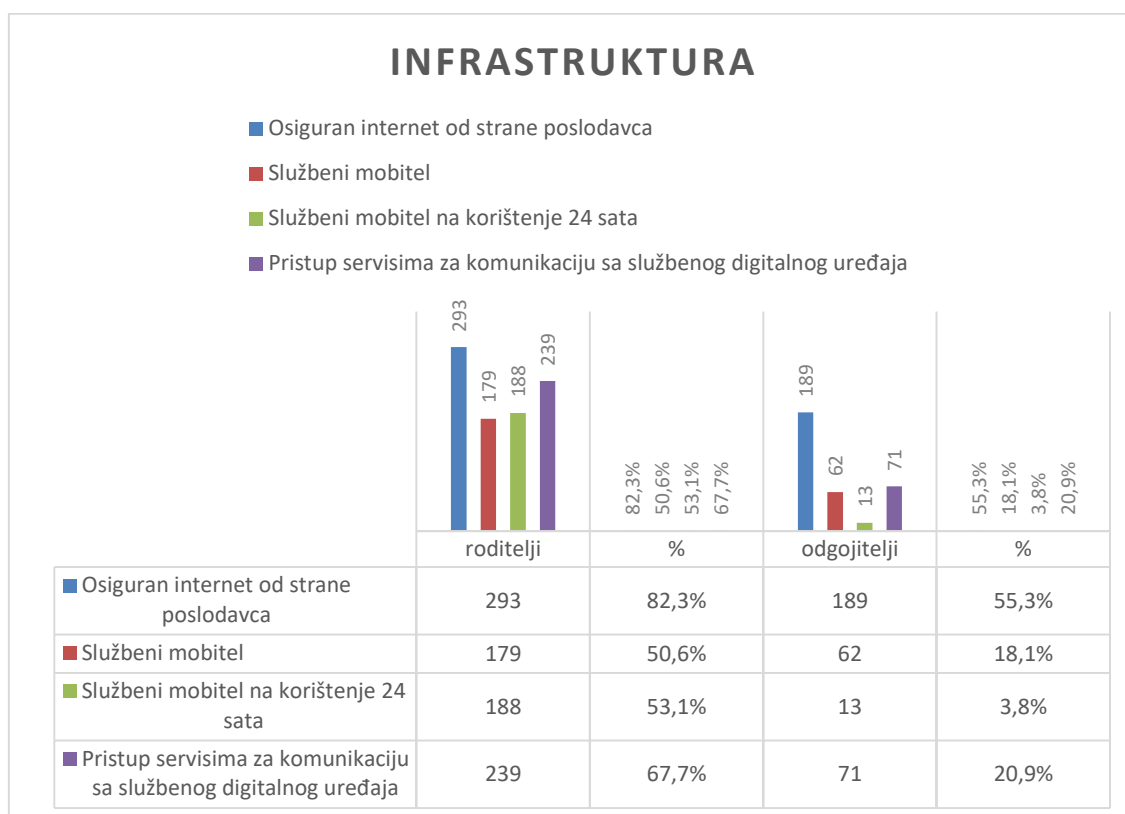
Grafikon 3. Pristup internetu s pametnog telefona.

Kod korištenja servisa za komunikaciju i društvenih mreža u privatne svrhe (Grafikon 4), rezultati ukazuju na to da 80 – 60 % roditelja i odgojitelja koristi servise za komunikaciju kao što su: *WhatsApp, Viber, SMS, Facebook, YouTube*, dok su u manjoj mjeri od 25 do 40 % zastupljeni: *Google+, Skype, MMS, Instagram*. Najveća razlika pokazala se u korištenju *LinkedIna* koji koristi 32,3% roditelja i 8,2% odgojitelja te *Pinteresta* koji koristi 25,8% roditelja i 53,4% odgojitelja.



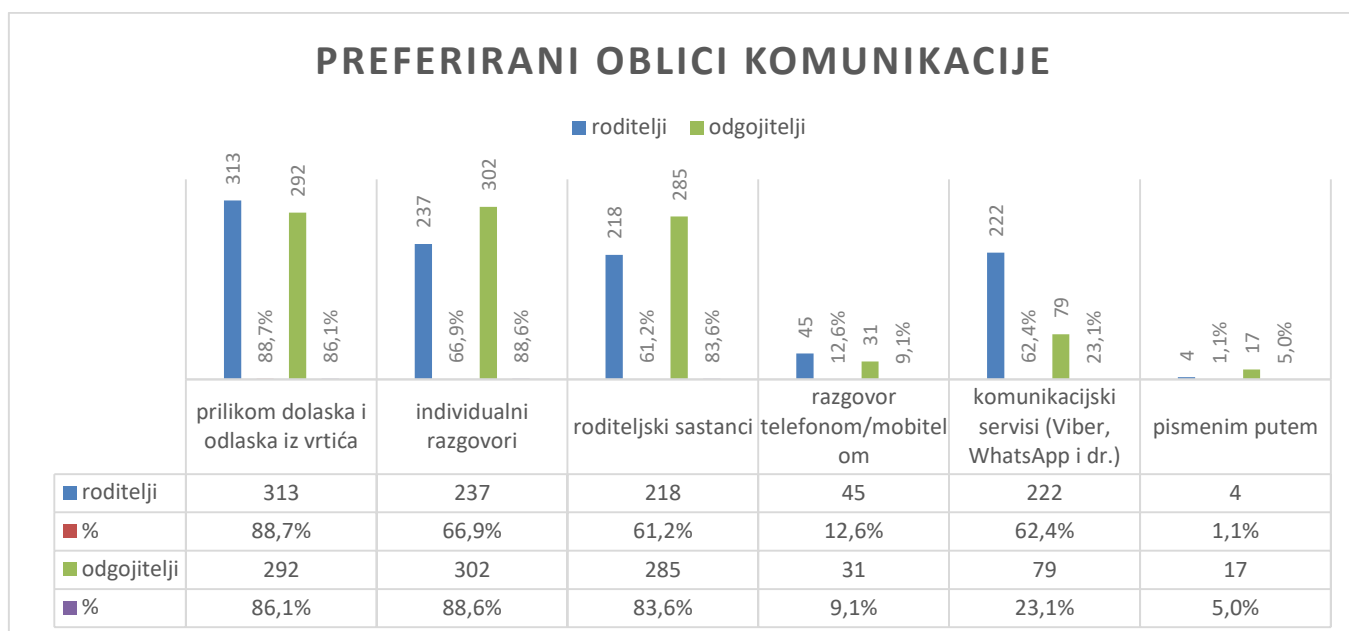
Grafikon 4. Korištenje servisa za komunikaciju i društvenih mreža roditelja i odgojitelja u privatne svrhe.

Kada se sagleda činjenica osiguravanja infrastrukture od strane poslodavca (Grafikon 5), podaci ukazuju na zavidno bolju situaciju roditelja (50,6%) u odnosu na odgojitelje (18,1%), odnosno 53,1% roditelja ima osiguran službeni mobilni telefon te njegovo korištenje tijekom 24 sata, dok samo 3,8% odgojitelja ima istu mogućnost.



Grafikon 5. Osigurana infrastruktura od strane poslodavca.

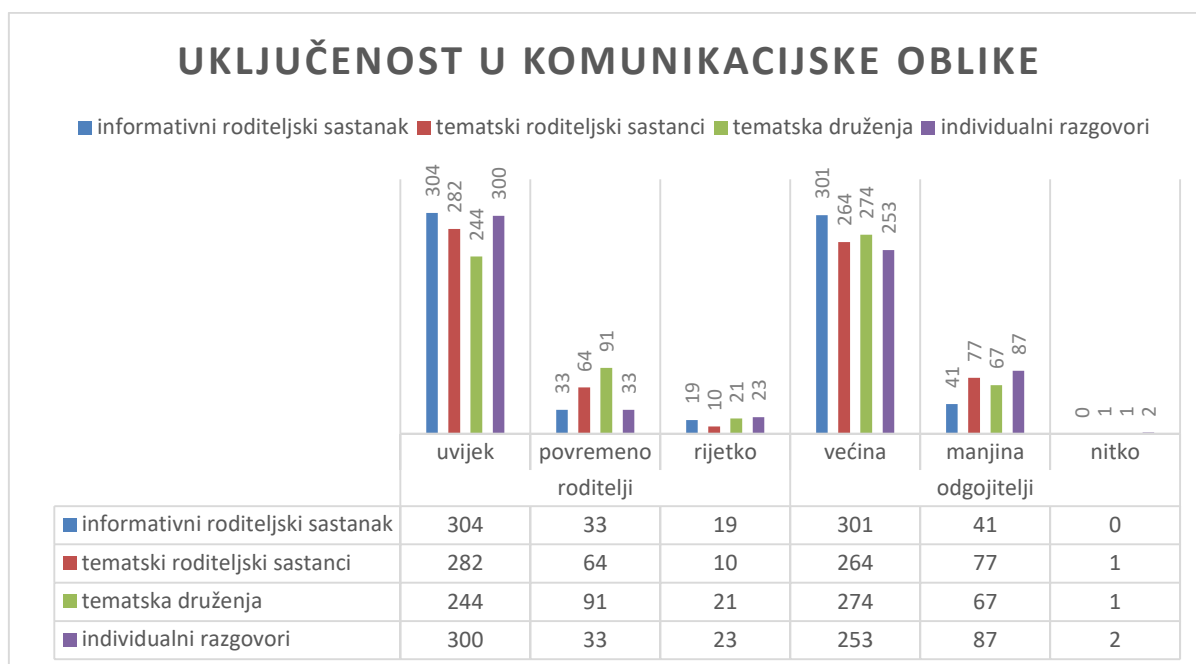
Kada govorimo o preferiranim oblicima komunikacije između roditelja i odgojitelja (Grafikon 6), podaci dobiveni u istraživanju pokazuju da N=313, 88,7% roditelja preferira komunikaciju s odgojiteljima u periodu dolaska i odlaska iz vrtića, kao i N=292, 86,1% odgojitelja. Individualni razgovori s roditeljima izbor su N=302, 88,6% odgojitelja i N=237, 66,9% roditelja. Roditeljske sastanke preferira N=285, 83,6% odgojitelja i N=218, 61,2% roditelja. Za komunikaciju digitalnim tehnologijama odlučilo se N=222, 62,4% roditelja i N=79, 23,1% odgojitelja. Razgovor telefonom i komunikacija pismenim putem slabije je zastupljena, od 1,1% do 12,6% .



Grafikon 6. Preferirani oblici komunikacije roditelja i odgojitelja.

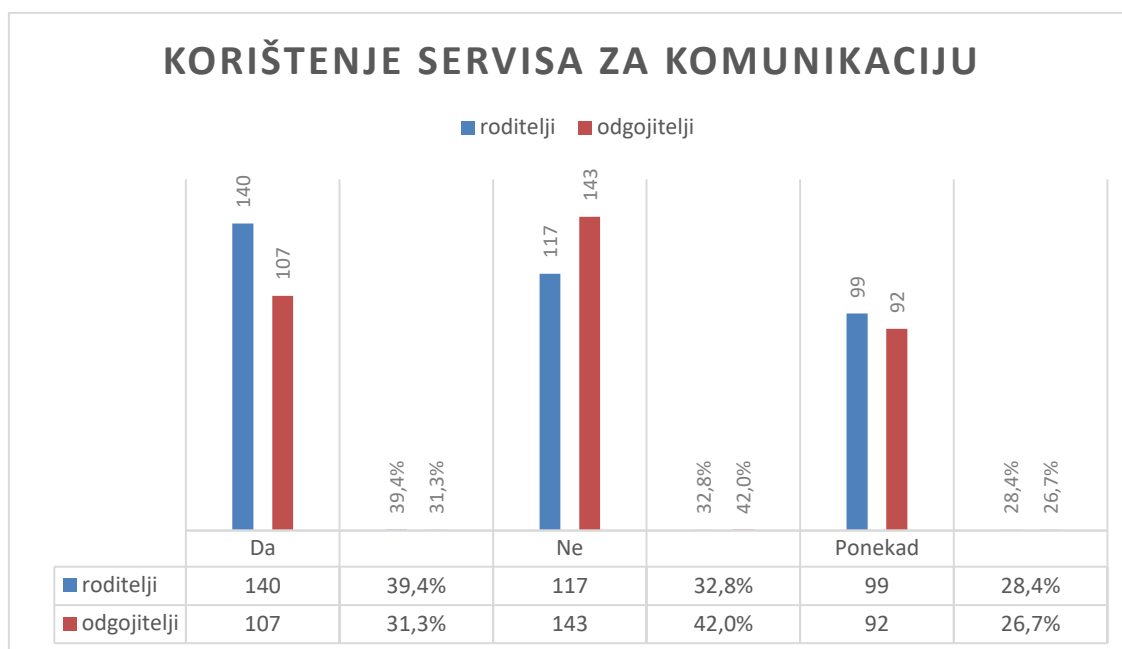
Odazivanje na pozive odgojitelja na neki oblik komunikacije

Prema samoprocjeni roditelja i mišljenju odgojitelja, odaziv roditelja na pozive odgojitelja na informativne roditeljske sastanke, tematske roditeljske sastanke, tematska druženja i individualne razgovore daju sljedeći prikaz. Rezultati samoprocjene i mišljenja odgojitelja o odazivu na pozive pokazuje gotovo identične rezultate (Grafikon 7). Odaziv na informativne roditeljske sastanke prema samoprocjeni roditelja iznosi N=304, 85,2%, a mišljenju odgojitelja N=301, 87,9%, dok se na tematske roditeljske sastanke odaziva N=282, 78,9% roditelja prema samoprocjeni, a prema mišljenju odgojitelja N=264, 76,9%. Tematska druženja prema roditeljima N=244, 68,1%, a mišljenju odgojitelja N=274, 79,8% gdje je vidljiva niža samoprocjena roditelja o odazivanju na ovaj oblik komunikacije. Individualni razgovori prema mišljenju odgojitelja N=253, 73,6%, značajno su rjeđi nego prema samoprocjeni roditelja N=300, 84,0%.



Grafikon 7. Samoprocjena roditelja o uključivanju u organizirane oblike komunikacije i odgojiteljsko mišljenje o uključenosti roditelja.

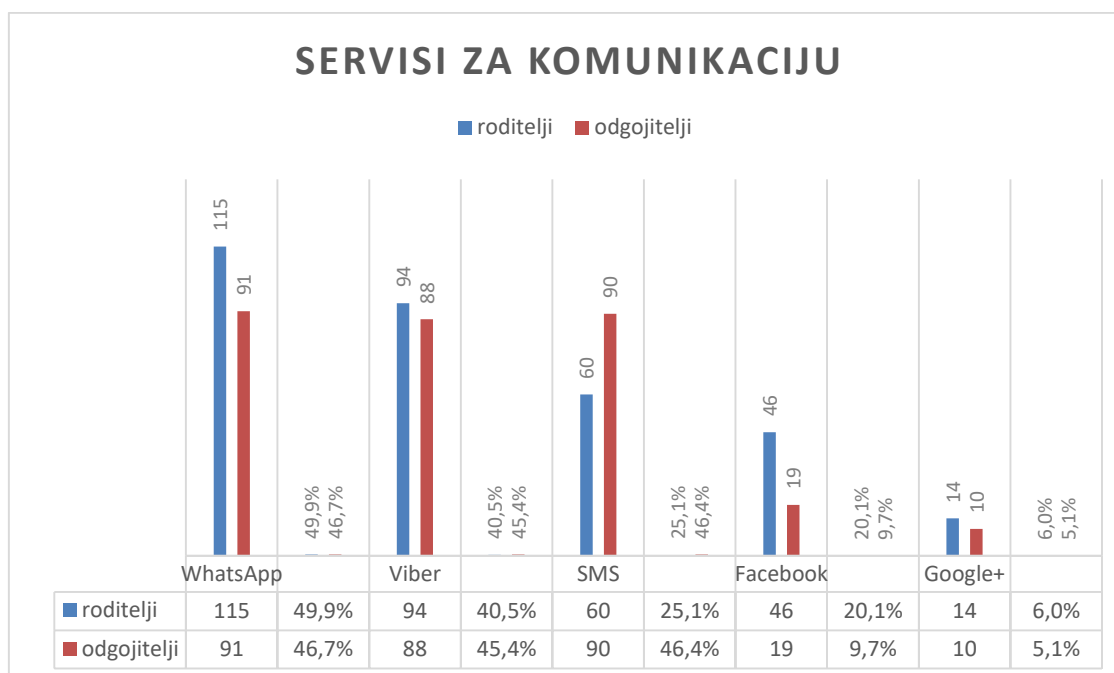
Na pitanje 22, *Komunicirate li s roditeljima/odgojiteljima putem digitalnih tehnologija?*, ponuđena su tri odgovora: *da, ne, ponekad*. U daljnjoj analizi koristili su se ispitanici koji su odgovorili DA i PONEKAD te su oni zbrojeni, a ukupni se broj koristio u daljnjoj obradi podataka. Zastupljenost roditelja N=239, 67,1 % i odgojitelja N=199, 58,2 % koji koriste neki od oblika komunikacijskih servisa u međusobnoj komunikaciji može se vidjeti na Grafikonu 8.



Grafikon 8. Općenito korištenje servisa za komunikaciju.

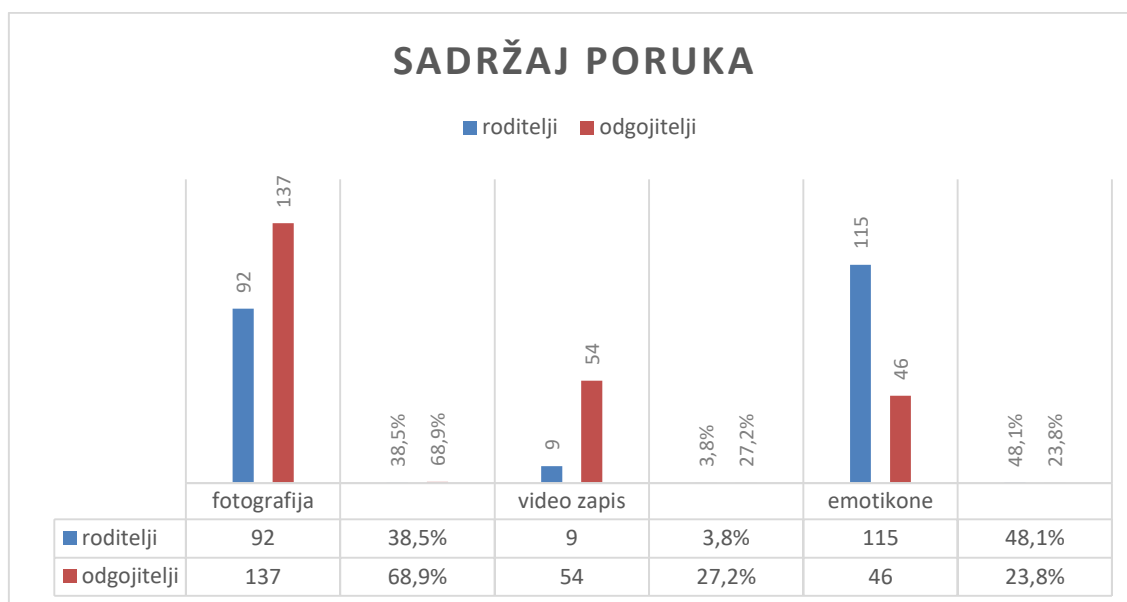
Nakon dobivenih rezultata o općenitom komuniciranju roditelja i odgojitelja istraživalo se koji su to servisi za komunikaciju koje koriste roditelji i odgojitelji u međusobnoj komunikaciji (Grafikon 9).

U obradu su uzeti servisi za komuinkaciju koji su imali zastupljenost veću od $N < 5$, čime je velik dio servisa eliminiran (*MySpace, LinkedIn, Twitter, Youtube, Instagram, Pinterest, Reddit* i *Blog*). Servise koje roditelji i odgojitelji koriste u međusobnoj komunikaciji su: *WhatsApp, SMS, Viber, Facebook, Google+*.



Grafikon 9. Servisi koji roditelji i odgojitelji koriste u međusobnoj komunikaciji.

Kada se govori o sadržaju komunikacije putem digitalne tehnologije uz tekst, poruke mogu sadržavati fotografije, video zapise i emotikone. U komunikaciji između roditelja i odgojitelja prema rezultatima istraživanja vidljive su razlike koje se mogu protumačiti specifičnošću određenih uloga i sadržaja koji se šalju. Tako i u odnosu na specifičnosti posla roditeljima mogu slati fotografije i video zapise djece u odgojno-obrazovnom procesu. Odgojitelji fotografije šalju u 68,9%, slučajeva a roditelji 38,5%, a što se tiče video zapisa, odgojitelji ih šalju u 27,2 %, a roditelji 3,9%. Kada govorimo o emotikonima situacija je obrnuta, odnosno emotikone više koriste roditelji te ih šalju u 48,1 %, a odgojitelji u 23,2 % (Grafikon 10).



Grafikon 10. Sadržaj poruka koje se šalju roditeljima i odgojiteljima.

Dinamika komunikacije između roditelja i odgojitelja, odnosno učestalost razmjene poruka mjerila se kroz tri ponuđena odgovora: svakodnevno, nekoliko puta tjedno i nekoliko puta mjesečno. U svakodnevnoj komunikaciji digitalnim tehnologijama koristi se N=9 (3,7%) roditelja i N=12 (6 %) odgojitelja. Na tjednoj razini N=32 (13,3%) roditelja koristi digitalne tehnologije i N=42 (21,1%) odgojitelja. Najzastupljenija je komunikacija putem digitalnih tehnologija na mjesečnoj razini, od N=198 (87,3 %) roditelja i N=145 (72,9 %) odgojitelja.

Prilikom slanja poruka roditelji N=153 (65,6%) to rade kroz radni tjedan, njih 28,9 % ne vodi računa radi li se o radnom ili neradnom danu, dok 5,5% poruke šalje i tijekom vikenda. Odgojitelji najčešće za slanje poruka koriste radne dane N=127 (63,8%), 33,1% poruke šalju bez obzira dan, odgojitelja 3,1 % poruke šalje vikendom. Prilikom slanja poruka odgojiteljima, roditelji obraćaju pažnju na vrijeme slanja u 59,8%. Poruke šalju u sklopu svog radnog vremena u 63,3 %, a pri tome paze na radno vrijeme odgojitelja u 52,3%. Odgojitelji prilikom slanja poruka roditeljima paze na vrijeme slanja poruke u 59,4% slučajeva, povremeno njih 57,8% to radi u svoje radno vrijeme, 20,8% nikada ne šalje u vrijeme svog ranog vremena, a 21,6% to radi uvijek. Kod slanja poruka odgojitelji povremeno vode računa o radnom vremenu roditelja u 43,7% slučajeva, a 31,2% uvijek pazi na rano vrijeme roditelja.

7.5.2. Deskriptivni podaci mišljenja roditelja o digitalnoj komunikaciji

Analizom pitanja koja su istraživala mišljenje roditelja o digitalnoj komunikaciji općenito (Tablica 19) utvrđeno je da 76,9% ispitanika smatra da je digitalna tehnologija *jako korisna* ($M=4,71$; $SD=,600$). Nadalje, 69,1% smatra da je *informatička pismenost roditelja* ($M=4,55$; $SD=,798$) *neophodna*, a njih 52,2% svoje samoobrazovanje vidi kao nužno ($M=4,29$; $SD=,937$). *Samoobrazovanje odgojitelja* roditelji smatraju važnim tek u 45,2% slučajeva. Na pitanja o mogućnostima koje pruža digitalna tehnologija u obliku slanja fotografija te video zapisa u komunikaciji s odgojiteljima, 43,8% roditelja smatra da digitalna tehnologija pruža *više* ($M=4,04$; $SD=1,075$). Tek 38,2% roditelja smatra da je takva komunikacija *brža* od klasične komunikacije ($M=3,89$; $SD=1,141$). Prema dobivenim rezultatima može se zaključiti da roditelji imaju određenu perspektivu o komunikaciji s odgojiteljima i njezinoj važnosti, a njih 50,3% smatra da vrtić mora osigurati mogućnost odgojiteljima da komuniciraju s roditeljima ($M=4,05$; $SD=1,170$). Također, kada se govori o komunikaciji kao temelju za razvoj partnerskog odnosa između roditelja i odgojitelja, njih 82,8% slaže se s tom izjavom ($M=4,78$; $SD=,556$).

Nakon pozitivnog mišljenja začuđuju rezultati roditelja o brzini komunikacije putem digitalne tehnologije. Točnije, njih 38,2% smatra da je taj oblik komunikacije brz ($M=3,89$; $SD=1,141$), a 19,1% roditelja smatra da je takva komunikacija preciznija ($M=3,37$; $SD=1,149$). Samo 9% roditelja lakše komunicira s odgojiteljima putem servisa za komunikaciju ($M=2,32$; $SD=1,363$).

Zanimljivo je roditeljsko mišljenje o preferiranju odgojiteljskih komunikacijskih navika putem digitalne tehnologije. Mišljenja roditelja raspršena su od uopće se ne slažem (20,3%), djelomično se slažem (8,2%), niti se slažem niti se ne slažem (33,3%), djelomično se slažem (22,3%), do u potpunosti se slažem (15,8%). Ovdje se može zaključiti da ovaj oblik komunikacije nije prisutan u odgojno-obrazovnim ustanovama pa roditelji nemaju točnih podataka na kojima bi mogli temeljiti svoje mišljenje.

Tablica 19. Deskriptivni podaci mišljenja roditelja o digitalnoj komunikaciji.

Varijable	Total			1	2	3	4	5
	N	M	SD	%	%	%	%	%
Digitalna je tehnologija vrlo korisna.	356	4,71	,600	,3%	,6%	4,2%	18,0%	76,9%
Informatička je pismenost roditelja neophodna.	356	4,55	,798	1,4%	,8%	8,4%	20,2%	69,1%
Digitalna tehnologija poboljšava komunikaciju s odgojiteljima.	356	3,83	1,121	6,2%	4,2%	22,5%	34,1%	33,0%
Odgojitelji preferiraju korištenje digitalne tehnologije u komunikaciji s roditeljima.	356	3,05	1,324	20,3%	8,2%	33,3%	22,3%	15,8%
Dobra komunikacija temelj je razvoja partnerskog odnosa.	356	4,78	,556	,6%	0,0%	3,4%	13,2%	82,8%
Digitalne tehnologije zbližavaju odgojitelje i roditelje u njihovoj komunikaciji.	356	3,59	1,260	11,5%	4,8%	24,4%	31,5%	27,8%
Vrtić treba omogućiti korištenje digitalne tehnologije za komunikaciju s odgojiteljima.	356	4,05	1,170	4,8%	6,5%	17,7%	20,8%	50,3%
Vrtić je dužan osigurati kvalitetno obrazovanje iz područja informatičke pismenosti za odgojitelje.	356	4,15	,992	1,7%	4,2%	19,9%	25,8%	48,3%
Samoobrazovanje je roditelja iz područja informatičke pismenosti nužno.	356	4,29	,937	2,8%	2,0%	10,7%	32,8%	52,2%
Samoobrazovanje je odgojitelja iz područja informatičke pismenosti nužno.	356	4,08	1,023	3,1%	2,2%	23,0%	26,4%	45,2%
Komunikacija putem digitalnih tehnologija brža je od klasične komunikacije.	356	3,89	1,141	5,3%	5,9%	21,1%	29,5%	38,2%
Komunikacija putem digitalnih tehnologija brža je od klasične komunikacije.	356	3,37	1,149	8,7%	9,0%	38,2%	25,0%	19,1%
Digitalne tehnologije pružaju više mogućnosti (slika, ton, preslika dokumenta) u komunikaciji s odgojiteljima.	356	4,04	1,075	3,4%	5,9%	17,7%	29,2%	43,8%
Komuniciranje putem digitalnih tehnologija olakšava rad odgojiteljima.	356	3,88	,990	2,2%	5,3%	26,1%	34,8%	31,5%
Postoje pravila korištenja digitalne tehnologije u vrtićima za komunikaciju s odgojiteljima.	356	3,85	1,056	3,1%	3,9%	34,0%	23,0%	36,0%
Imam dostatne komunikacijske vještine koje su potrebne u dvosmjernoj komunikaciji odgojitelja/roditelja.	356	4,23	,942	1,1%	3,4%	18,4%	25,1%	52,0%

Digitalne tehnologije olakšavaju odgojiteljima prenošenje nelagodnih informacija roditeljima o djetetu.	356	2,85	1,313	22,5%	11,8%	38,3%	12,4%	14,9%
Koristim internet kao pomoć za rješavanje komunikacijskih problema s odgojiteljima.	356	2,07	1,312	53,1%	9,6%	21,3%	9,3%	6,7%
Lakše komuniciram s odgojiteljima putem servisa za komunikaciju (<i>Viber, SMS, WhatsApp, e-mail...</i>)	356	2,32	1,363	44,1%	8,4%	27,8%	10,7%	9,0%
Lakše ostvarujem komunikaciju s odgojiteljima uživo nego putem digitalnih tehnologija.	356	4,24	1,112	4,2%	3,1%	18,0%	14,0%	60,7%

7.5.3. Deskriptivni podaci komunikacijskih navika roditelja

Čimbenik koji utječe na komunikaciju svakako su navike sudionika procesa. Što su navike pozitivnije ili socijalno prihvatljivije, to je proces komunikacije kvalitetniji. Kod procjene vlastitih komunikacijskih navika roditelja (Tablica 20) istaknuta je činjenica *pozitivnog odnosa* prema sugovorniku, pa tako 89,3% roditelja uvijek svoju komunikaciju bazira na tom elementu ($M=2,87$; $SD=,397$). Faktor realističnosti također je visoko rangiran s 81,2%, odnosno ($M=2,79$; $SD=,452$). Sagledavanje problema s više gledišta također je prepoznato kao važno kod čak 82,3% roditelja ($M=2,78$; $SD=,499$). Uz sagledavanje gledišta, roditelji smatraju da je razumijevanje ponašanja sugovornika potrebno u 80,3% ($M=2,75$; $SD=,537$), kao što je potrebno i imati razvijenu toleranciju za mišljenje drukčije od vlastitog ($M=2,71$; $SD=,545$), odnosno 75,3% roditelja. O važnosti slušanja u procesu komunikacije svjesno je 73,4% roditelja ($M=2,70$; $SD=,534$). Također, 70,5% roditelja svjesno je humora kao elementa razvoja pozitivne i ugodne komunikacijske klime ($M=2,63$; $SD=,626$). Upravo u razvoju komunikacijske klime značajno je socijalno prihvatljivo ponašanje, stoga vikanje ($M=1,42$; $SD=,656$) i *bockanje* ($M=1,49$; $SD=,682$) sugovornika nije u kategoriji prihvatljivog ponašanja. 67,4% roditelja nikada ne galami na sugovornika, a njih 61,2% nikada ne *bocka* sugovornika.

Tablica 20. Deskriptivni podaci komunikacijskih navika roditelja.

Varijabla	Total			Nikada %	Nisam siguran %	Uvijek %
	N	M	SD			
1.Posebno pazim na svoju neverbalnu komunikaciju,više nego na verbalnu.	346	2,18	,554	7,9%	66,2%	25,9%
2.Znam dobro odvojiti važno od nevažnog, bitno od nebitnog.	356	2,74	,481	2,0%	21,9%	76,1%
3.S ljudima komuniciram pozitivno.	356	2,87	,397	2,2%	8,4%	89,3%
4.Kad komuniciram, važno mi je da sam prema ljudima realističan.	356	2,79	,452	2,0%	16,9%	81,2%
5.Kad komuniciram, izražavam se jasno i određeno.	356	2,70	,493	1,7%	26,4%	71,9%
6.Moje izjave su realne i razumne.	356	2,68	,525	2,8%	26,7%	70,5%
7.Postavljam si potpitanja i preispitujem svoja mišljenja.	356	2,60	,603	6,2%	27,2%	66,6%
8.Smatram da se svaki događaj mora promatrati s različitih gledišta.	356	2,78	,499	3,9%	13,8%	82,3%
9.Oprezan sam u pokazivanju svojih osjećaja.	356	2,17	,764	21,9%	38,8%	39,3%
10.Ne podcjenjujem sugovornika.	356	2,56	,731	14,3%	14,9%	70,8%
11.Tolerantan sam prema mišljenjima drukčijima od svojeg.	356	2,71	,545	4,5%	20,2%	75,3%
12.Oprezan sam u pokazivanju svojih osjećaja prilikom komuniciranja.	356	2,18	,717	18,3%	45,5%	36,2%
13.Cilj opravdava sredstva.	356	1,81	,648	32,3%	54,5%	13,2%
14.Ne skrećem s cilja svog komuniciranja ni u jednom trenutku.	356	2,08	,583	13,2%	65,4%	21,3%
15.Prihvaćam svako ponašanje onog tko sa mnom komunicira.	356	2,19	,695	16,3%	48,0%	35,7%
16.Nastojim razumjeti ponašanje svog sugovornika.	355	2,75	,537	5,1%	14,6%	80,3%
17.Posebno mi je važno poštovanje onog s kim komuniciram.	356	2,63	,594	5,9%	25,6%	68,5%
18.Više nastojim slušati sugovornika nego što sam usmjeren na ono što ću ja reći.	356	2,21	,610	10,4%	58,7%	30,9%
19.Nastojim pronaći izgovor za vlastite propuste.	356	1,89	,692	29,8%	51,1%	19,1%
20.Prepoznajem tuđe lažne izgovore među realnim razlozima nečijeg opravdavanja.	356	2,26	,670	12,6%	48,3%	39,0%
21.Volim „bockati“ sugovornika i prigovarati mu.	356	1,49	,682	61,2%	28,1%	10,7%
22.Galamim na sugovornika.	356	1,42	,656	67,4%	23,3%	9,3%
23.Znam procijeniti kada mogu pokušati biti duhovit i kad moram ostati ozbiljan.	356	2,63	,626	7,9%	21,6%	70,5%
24.Dobar sam slušač drugih ljudi.	356	2,70	,534	3,7%	22,9%	73,4%

7.5.4. Deskriptivni podaci mišljenja odgojitelja o digitalnoj komunikaciji

Kada je riječ o korisnosti digitalne tehnologije, prema mišljenju odgojitelja, njih se 51,6% u potpunosti slaže s tom tvrdnjom ($M=4,29$; $SD=,940$) te, u skladu s tim mišljenjem, njih 54,5% smatra da je informatička pismenost neophodna ($M=4,38$; $SD=,849$). Odgojitelji su u 48,1% slučajeva mišljenja da je vrtić dužan osigurati obrazovanje odgojiteljima u području informatičke pismenosti ($M=4,17$; $SD=,952$). Shodno mišljenju o dužnosti vrtića u osiguravanju informatičke pismenosti odgojitelja, oni sami procjenjuju svoje kompetencije s $M=3,84$; $SD=1,144$, odnosno 32,4% odgojitelja smatra da ima dostatne komunikacijske vještine za dvosmjernu komunikaciju. Unatoč niskom mišljenju o vlastitim kompetencijama, 80,5% odgojitelja smatra da je dobra komunikacija temelj razvoja partnerskog odnosa ($M=4,70$; $SD=,730$). Također, 41,7% odgojitelja smatra da komunikacija putem digitalnih tehnologija donosi brzinu u procesu komunikacije ($M=4,03$; $SD=1,051$). Iako se svega 9,0% odgojitelja izjasnilo kako im servisi za komunikaciju olakšavaju komunikaciju s roditeljima ($M=2,25$; $SD=1,347$), 51,2% njih mišljenja je da lakše ostvaruju komunikaciju na tradicionalni način, odnosno *licem u lice* ($M=4,06$; $SD=1,216$). Uz svoj stav o preferiranju tradicionalnog komunikacijskog stila, mišljenje vezano uz roditeljsko preferiranje komunikacije putem digitalnih tehnologija ($M=3,49$; $SD=1,104$) bilo je najnačelnije u kategoriji *niti se slažem niti ne slažem* s 33,0%, *djelomično se slažem* s 31,6%, te 19,9% za *u potpunosti se slažem*. Prema ovim rezultatima može se donijeti preliminarni zaključak da odgojitelji nisu u mogućnosti definirati roditeljske preferencije u izboru oblika komunikacije (Tablica 21).

Tablica 21. Deskriptivni podaci mišljenja odgojitelja o komunikaciji.

Varijable	Total			1	2	3	4	5
	N	M	SD	%	%	%	%	%
Digitalna je tehnologija vrlo korisna.	342	4,29	,940	2,3%	3,8%	8,5%	33,8%	51,6%
Informatička je pismenost roditelja neophodna.	342	4,39	,849	1,5%	3,2%	5,8%	35,0%	54,5%
Digitalna tehnologija poboljšava komunikaciju s odgojiteljima.	342	3,78	1,073	5,2%	4,4%	25,9%	35,6%	28,9%
Odgojitelji preferiraju korištenje digitalne tehnologije u komunikaciji s roditeljima.	342	3,49	1,104	6,4%	9,1%	33,0%	31,6%	19,9%
Dobra komunikacija temelj je razvoja partnerskog odnosa.	342	4,70	,730	1,7%	,3%	4,7%	12,8%	80,5%

Digitalne tehnologije zblizavaju odgojitelje i roditelje u njihovoj komunikaciji.	342	3,34	1,164	8,5%	12,8%	32,9%	27,7%	18,1%
Vrtić treba omogućiti korištenje digitalne tehnologije za komunikaciju s odgojiteljima.	342	3,75	1,175	7,0%	5,2%	26,8%	27,7%	33,2%
Vrtić je dužan osigurati kvalitetno obrazovanje iz područja informatičke pismenosti za odgojitelje.	342	4,17	,952	1,7%	1,7%	22,4%	25,9%	48,1%
Samoobrazovanje je roditelja iz područja informatičke pismenosti nužno.	342	3,61	,976	3,8%	4,4%	38,8%	33,2%	19,8%
Samoobrazovanje je odgojitelja iz područja informatičke pismenosti nužno.	342	3,96	,992	3,5%	2,9%	21,6%	38,5%	33,5%
Komunikacija putem digitalnih tehnologija brža je od klasične komunikacije.	342	4,03	1,051	3,8%	3,8%	19,2%	31,5%	41,7%
Komunikacija putem digitalnih tehnologija brža je od klasične komunikacije.	342	3,42	1,136	7,3%	11,1%	32,9%	29,4%	19,2%
Digitalne tehnologije pružaju više mogućnosti (slika, ton, preslika dokumenta) u komunikaciji s odgojiteljima.	342	3,95	1,065	3,8%	4,7%	22,4%	30,9%	38,2%
Komuniciranje putem digitalnih tehnologija olakšava rad odgojiteljima.	342	3,53	1,102	6,7%	6,4%	35,3%	30,0%	21,6%
Postoje pravila korištenja digitalne tehnologije u vrtićima za komunikaciju s odgojiteljima.	342	3,68	1,244	8,5%	7,0%	26,8%	23,9%	33,8%
Imam dostatne komunikacijske vještine koje su potrebne u dvosmjernoj komunikaciji odgojitelja/roditelja.	342	3,84	1,144	7,6%	3,5%	18,4%	38,2%	32,4%
Digitalne tehnologije olakšavaju odgojiteljima prenošenje nelagodnih informacija roditeljima o djetetu.	342	2,40	1,219	33,8%	15,7%	32,1%	13,4%	5,0%
Koristim internet kao pomoć za rješavanje komunikacijskih problema s odgojiteljima.	342	2,38	1,294	37,0%	15,5%	28,0%	12,0%	7,6%
Lakše komuniciram s odgojiteljima putem servisa za komunikaciju (<i>Viber, SMS, WhatsApp, e-mail...</i>)	342	2,25	1,347	43,7%	15,5%	21,6%	10,2%	9,0%
Lakše ostvarujem komunikaciju s odgojiteljima uživo nego putem digitalnih tehnologija.	342	4,06	1,216	7,9%	2,3%	16,4%	22,2%	51,2%

7.5.5. Deskriptivni podaci komunikacijskih navika odgojitelja

Naviku kao snažan čimbenik koji utječe na komunikacijski proces prepoznali su i odgojitelji što je očito iz njihovog definiranja vlastitih komunikacijskih navika (Tablica 22). Pozitivnu komunikaciju istaknulo je 93,3% odgojitelja ($M=2,93$; $SD=,282$), dok je vlastita realističnost zastupljena kod 85,4% odgojitelja ($M=2,83$; $SD=,443$). Ukupno 83,4% odgojitelja ističe i jasnoću kao važan element u komunikaciji ($M=2,79$; $SD=,496$), a svoje izjave doživljavaju u 82,5% kao *realne i razumne* ($M=2,78$; $SD=,516$). Unatoč visokim postotcima samoprocjene vlastitih navika ($M=2,69$; $SD=,610$), odgojitelji svoje mišljenje propituju u 77,0% slučajeva. Tolerancija je prema tuđem mišljenju zastupljena kod 80,2% odgojitelja ($M=2,73$; $SD=,587$), a njih 82,2% trudi se razumijeti ponašanje svog sugovornika s ciljem boljeg razumijavanja komunikacijskog sadržaja ($M=2,73$; $SD=,621$). Iz navedenoga proizlazi važnost poštovanja sugovornika, što su odgojitelji naveli u 75,5% kao svoju kvalitetu koja se može sagledati i iz aspekta profesionalnosti ($M=2,67$; $SD=,631$).

Tablica 22. Deskriptivni podaci komunikacijskih navika odgojitelja.

Varijabla	Total			Nikada %	Nisam siguran %	Uvijek %
	N	M	SD			
1.Posebno pazim na svoju neverbalnu komunikaciju, više nego na verbalnu.	342	2,41	,620	7,0%	44,9%	48,1%
2.Znam dobro odvojiti važno od nevažnog, bitno od nebitnog.	342	2,78	,471	2,3%	17,8%	79,9%
3.S ljudima komuniciram pozitivno.	342	2,93	,282	,6%	6,1%	93,3%
4.Kad komuniciram, važno mi je da sam prema ljudima realističan.	342	2,83	,442	2,6%	12,0%	85,4%
5.Kad komuniciram, izražavam se jasno i određeno.	342	2,79	,496	4,1%	12,5%	83,4%
6.Moje izjave su realne i razumne.	342	2,78	,516	4,7%	12,8%	82,5%
7.Postavljam si potpitanja i preispitujem svoja mišljenja.	342	2,69	,610	7,9%	15,2%	77,0%
8.Smatram da se svaki događaj mora promatrati s različitih gledišta.	342	2,79	,511	4,7%	12,0%	83,4%
9.Oprezan sam u pokazivanju svojih osjećaja.	342	2,44	,714	13,1%	29,7%	57,1%
10.Ne podcjenjujem sugovornika.	342	2,36	,884	27,5%	9,1%	63,5%
11.Tolerantan sam prema mišljenjima drukčijima od svojeg.	342	2,73	,587	7,3%	12,5%	80,2%

12. Oprezan sam u pokazivanju svojih osjećaja prilikom komuniciranja.	342	2,47	,691	11,4%	30,0%	58,6%
13. Cilj opravdava sredstva.	342	1,85	,765	37,9%	39,4%	22,7%
14. Ne skrećem s cilja svog komuniciranja ni u jednom trenutku.	342	2,05	,669	20,1%	55,1%	24,8%
15. Prihvaćam svako ponašanje onog tko sa mnom komunicira.	342	2,14	,761	22,7%	40,2%	37,0%
16. Nastojim razumjeti ponašanje svog sugovornika.	342	2,73	,621	9,3%	8,5%	82,2%
17. Posebno mi je važno poštovanje onog s kim komuniciram.	342	2,67	,631	8,7%	15,7%	75,5%
18. Više nastojim slušati sugovornika nego što sam usmjeren na ono što ću ja reći.	342	2,22	,701	16,0%	46,4%	37,6%
19. Nastojim pronaći izgovor za vlastite propuste.	342	1,69	,692	44,6%	42,3%	13,1%
20. Prepoznajem tuđe lažne izgovore među realnim razlozima nečijeg opravdavanja.	342	2,25	,751	18,7%	37,3%	44,0%
21. Volim „bockati“ sugovornika i prigovarati mu.	342	1,42	,665	68,2%	21,9%	9,9%
22. Galamim na sugovornika.	342	1,40	,705	73,2%	14,0%	12,8%
23. Znam procijeniti kada mogu pokušati biti duhovit, a kad moram ostati ozbiljan.	342	2,63	,663	10,2%	17,0%	72,8%
24. Dobar sam slušač drugih ljudi.	342	2,72	,562	5,6%	16,9%	77,5%

7.6. Analiza hipoteza

H1 – Digitalne tehnologije potiču razvoj pozitivne komunikacije između odgojitelja i roditelja.

Tvrdnja *Digitalna tehnologija poboljšava komunikaciju s roditeljima/odgojiteljima* (Tablica 23) ne pokazuje statističku značajnu razliku $M=3,8$ ($t=0,60$, $p<0,55$). Vidljiva je podjednaka zastupljenost identičnih odgovora kod roditelja (R) i odgojitelja (O): *niti se slažem niti ne slažem* (R=22,5%; O=25,9%), *djelomično se slažem* (R=34,1%; O=35,6%), *u potpunosti se slažem* (R=33,0%; O=28,9%).

Analiza podataka pokazuje statistički značajnu razliku kod tvrdnje *Roditelji/odgojitelji preferiraju korištenje digitalne tehnologije u komunikaciji s roditeljima/odgojiteljima* ($t=4,80$, $p<0,00$). Odgojitelji su mišljenja da roditelji preferiraju korištenje digitalnih tehnologija ($M=3,5$; $SD=1,10$) i to kroz odgovore: *niti se slažem niti ne slažem* 33,0 %, *djelomično se slažem* 31,6%, *u potpunosti se slažem* 19,9%, dok je mišljenje roditelja $M=3,1$; $SD=1,36$, što je vidljivo kroz odgovore: *niti se slažem niti ne slažem* 33,3 %, *djelomično se slažem* 22,3%, *u potpunosti se slažem* 15,8%.

Statistički značajna razlika vidljiva je u tvrdnji *Digitalne tehnologije zbližavaju odgojitelje i roditelje u njihovoj komunikaciji* ($t=2,74$; $p<0,01$). Roditelji su mišljenja da digitalna tehnologija pomaže u komunikaciji odgojitelja i roditelja ($M=3,6$; $SD=1,26$). Što je vidljivo u distribuciji odgovora: *niti se slažem niti ne slažem* 24,4%, *djelomično se slažem* 31,5%, *u potpunosti se slažem* 27,8%. S druge strane, odgojitelji ($M=3,3$; $SD=1,16$) su odgovorili: *niti se slažem niti ne slažem* 32,9 %, *djelomično se slažem* 27,7%, *u potpunosti se slažem* 18,1%.

Analiza pokazuje statistički značajnu razliku u tvrdnji *Digitalna tehnologija olakšava prenošenje nelagodnih informacija roditeljima/odgojiteljima o djetetu* ($t=4,73$; $p<0,00$). Odgojitelji ($M=2,4$; $SD=1,22$) su procijenili: *uopće se ne slažem* 33,8%, *djelomično se ne slažem* 15,7%, *niti se slažem niti se ne slažem* 32,1%, a roditeljska ($M=2,9$; $SD=1,31$) procjena je: *uopće se ne slažem* 22,5% , *djelomično se ne slažem* 11,8%, *niti se slažem niti se ne slažem* 38,3%.

Koristim Internet kao pomoć za rješavanje komunikacijskih problema s roditeljima/odgojiteljima ($t=3,10$; $p<0,00$) tvrdnja pokazuje statistički značajnu razliku u

mišljenjima roditelja i odgojitelja. Roditelji (M=2,1; SD=1,31) su mišljenja: *uopće se ne slažem* 53,1%, *djelomično se ne slažem* 9,6%, *niti se slažem niti se ne slažem* 21,3%, dok su odgojitelji (M=2,4; SD=1,29) procijenili: *uopće se ne slažem* 37%, *djelomično se ne slažem* 15,5%, *niti se slažem niti se ne slažem* 28%.

U ispitivanju hipoteze (H1) korištena je metoda t-testa za nezavisne varijable mišljenja roditelja i odgojitelja o učincima digitalne tehnologije na razvoj pozitivne komunikacije. Dobiveni rezultati djelomično potvrđuju hipotezu (H1). Slijedom toga, moguće je zaključiti da je postavljena hipoteza (H1) koja glasi: „*Digitalna tehnologija potiče pozitivnu komunikaciju između odgojitelja i roditelja*“ **djelomično potvrđena.**

Tablica 23. Komunikacija roditelja i odgojitelja putem digitalne tehnologije.

Varijabla	Grupa	N	M	SD	T	df	p	g
Digitalna tehnologija poboljšava komunikaciju s roditeljima/odgojiteljima.	odgojitelji	342	3,8	1,07	-0,60	696	0,5514	0,05
	roditelji	356	3,8	1,12				
Roditelji/odgojitelji preferiraju korištenje digitalne tehnologije u komunikaciji s odgojiteljima/roditeljima.	odgojitelji	342	3,5	1,10	4,80	679,5	0,0000	0,36
	roditelji	356	3,1	1,32				
Digitalne tehnologije zbližavaju odgojitelje i roditelje u njihovoj komunikaciji.	odgojitelji	342	3,3	1,16	-2,74	697	0,0063	0,21
	roditelji	356	3,6	1,26				
Prijenos je informacija putem digitalnih tehnologija precizniji.	odgojitelji	342	3,4	1,14	0,63	697	0,5268	0,05
	roditelji	356	3,4	1,15				
Digitalne tehnologije pružaju više mogućnosti (slika, ton, preslika dokumenta) u komunikaciji s roditeljima/odgojiteljima.	odgojitelji	342	4,0	1,07	-1,13	697	0,2579	0,09
	roditelji	356	4,0	1,08				
Digitalne tehnologije olakšavaju prenošenje nelagodnih informacija roditeljima/odgojiteljima o djetetu.	odgojitelji	342	2,4	1,22	-4,73	696	0,0000	0,36
	roditelji	356	2,9	1,31				

Koristim internet kao pomoć za rješavanje komunikacijskih problema s roditeljima/odgojiteljima.	odgojitelji	342	2,4	1,29	3,10	697	0,0020	0,23
	roditelji	356	2,1	1,31				
Lakše komuniciram s roditeljima/odgojiteljima putem servisa za komunikaciju (<i>Viber, SMS, WhatsApp, e-mail...</i>)	odgojitelji	342	2,3	1,35	-065	697	0,5164	0,05
	roditelji	356	2,3	1,36				

H2: Odgojitelji preferiraju tradicionalni oblik komunikacije s roditeljima, *licem u lice*,

više nego nove oblike komunikacije (*Viber, WhatsApp, SMS, elektronička pošte i dr.*)

U daljnjem ispitivanju mišljenja odgojitelja o preferiranim oblicima komunikacije s roditeljima (Tablica 29) vidljivo je da nema statistički značajne razlike u preferenciji između razgovora odgojitelja s roditeljima prilikom dolaska/odlaska djeteta iz odgojne skupine, individualnog razgovora i roditeljskih sastanaka. Navedena tri komunikacijska oblika podrazumijevaju izravan kontakt bez uključenosti digitalnih tehnologija.

Statistički značajna razlika ($p \leq 0,01$) utvrđena je između razgovora odgojitelja s roditeljima prilikom dolaska/odlaska djeteta iz odgojne skupine (86,1%) u odnosu na slanje poruka (23,1%) putem digitalnih servisa (*Viber, WhatsApp, SMS, Hangouts*, itd.), te razgovora putem telefona/mobitela (9,1%). Temeljem toga vidljiva je naglašenost tradicionalnog oblika komunikacija nad suvremenim.

Zastupljenost individualnih razgovora odgojitelja s roditeljima (88,6%) statistički je značajna ($p \leq 0,01$) u odnosu na razgovore putem mobitela/telefona (9,1%), kao i slanja poruka putem digitalnih tehnologija (23,1%).

Razlika u preferenciji između roditeljskog sastanka i razgovora telefonom/mobitelom statistički je značajna ($p \leq 0,01$), pri čemu odgojitelji više preferiraju roditeljske sastanke (83,6%) u

odnosu na razgovor telefonom/mobitelom (9,1%) te slanje poruka putem digitalnih tehnologija (23,1%).

Statistički značajna razlika ($p \leq 0,05$) utvrđena je između preferiranja razgovora putem telefona/mobitela (9,1%) i pisanja pisanih poruka tehnikom papir/olovka (5,0%).

Utvrđena je statistički značajna razlika ($p \leq ,01$) između preferiranih oblika komunikacije roditelja i odgojitelja za razgovore putem mobitela/telefona (McNemarov test = 235,5) u korist roditelja (12,6%).

McNemarovim testom pokazalo se da postoji statistički značajna razlika u preferiranju komunikacije između tradicionalnog oblika *licem u lice* i suvremenog oblika putem digitalnih tehnologija kod odgojitelja. Dobiveni rezultati potvrđuju da je postavljena druga hipoteza (H2) koja glasi: „*Odgovitelji preferiraju tradicionalni oblik komunikacije s roditeljima, licem u lice, više nego nove oblike (Viber, WhatsApp, SMS, elektronička pošta i dr.) komunikacije*“ **potvrđena.**

Tablica 24. Odgojiteljske preferencije oblika komunikacije s roditeljima.

Preferirani oblici komunikacije s roditeljima	1	2	3	4	5	6
Razgovor prilikom dolaska i odlaska iz odgojno-obrazovne skupine	-	1,1	0,7	235,5**	169,9**	257,0**
Individualni razgovori	1,1	-	3,0	247,8**	178,9**	267,0**
Roditeljski sastanci	0,7	3,0	-	223,4**	149,0**	250,0**
Razgovor telefonom/mobitelom	235,5**	247,8**	223,4**	-	25,1**	4,0*
Slanje poruka putem digitalnih tehnologija	169,9**	178,9**	149,0**	25,1**	-	42,3**
Pisanim putem	257,0**	267,0**	250,0**	4,0*	42,3**	-

McNemarov test * $p \leq 0,05$ ** $p \leq 0,01$

H3: Roditelji preferiraju korištenje digitalnih tehnologija u komunikaciji s odgojiteljima, u odnosu na tradicionalne oblike *licem u lice*.

Obradom podataka utvrđena je statistički značajna razlika ($p \leq 0,01$) u preferiranju korištenja digitalnih medija za komunikaciju s odgojiteljima; McNemarov test (51,6) ide u korist roditelja (62,4%).

Posebno je zanimljivo u istraživanju to da nema statistički značajne razlike što se tiče roditeljskih preferencija oko oblika komunikacije (Tablica 24) putem individualnog razgovora i roditeljskih sastanaka te razgovora prilikom dolaska i odlaska djeteta iz odgojno-obrazovne ustanove te slanja poruke putem digitalnih tehnologija. Prema tome može se zaključiti da sama funkcija određenog oblika komunikacije utječe na dobivene rezultate.

Statistički značajna razlika ($p \leq 0,01$) utvrđena je između razgovora roditelja s odgojiteljima prilikom dolaska/odlaska djeteta iz odgojne skupine (88,7%) u odnosu na slanje poruka (62,4%) putem digitalnih servisa (*Viber, WhatsApp, SMS, Hangouts*, itd.) te razgovora putem telefona/mobitela (12,6%).

Zastupljenost individualnih razgovora roditelja s odgojiteljima (66,9%) statistički je značajna ($p \leq 0,01$) u odnosu na razgovore putem mobitela/telefona (12,6%), kao i slanje poruka putem digitalnih tehnologija (62,4%).

Razlika u preferenciji između roditeljskog sastanka i razgovora telefonom/mobitelom statistički je značajna ($p \leq 0,01$) pri čemu odgojitelji više preferiraju roditeljske sastanke (61,2%) u odnosu na razgovor telefonom/mobitelom (12,6%) te slanje poruka putem digitalnih tehnologija (62,4%).

Statistički značajna razlika ($p \leq 0,01$) utvrđena je između preferiranja razgovora prilikom odlaska/odlaska iz vrtića (88,7%), individualnog razgovora (66,9%), roditeljskog sastanka (61,2%), razgovora telefonom/mobitelom (12,6%) i slanja poruka putem digitalnih tehnologija (62,4%) u odnosu na pisanje pisanih poruka tehnikom papir/olovka (1,1%).

McNemarovim testom pokazalo se da postoji statistički značajna razlika u preferiranju komunikacije kod roditelja, odnosno naglašena sklonost upotrebi suvremenog oblika

komunikacije putem digitalnih tehnologija. Dobiveni rezultati potvrđuju da je postavljena treća hipoteza (H3) koja glasi: „Roditelji preferiraju korištenje digitalne tehnologije u komunikaciji s odgojiteljima u odnosu na tradicionalni oblik licem u lice“ **potvrđena**.

Tablica 25. Roditeljske preferencije oblika komunikacije s odgojiteljima.

Preferirani oblici komunikacije s roditeljima	1	2	3	4	5	6
Razgovor prilikom dolaska i odlaska iz odgojno-obrazovne skupine	-	37,0**	57,8**	242,5**	51,6**	301,2**
Individualni razgovori	37,0**	-	1,7	144,8**	1,1	229,0**
Roditeljski sastanci	57,8**	1,7	-	128,1**	0,0	210,0**
Razgovor telefonom/mobitelom	242,5**	144,8**	128,1**	-	149,6**	32,7**
Slanje poruka putem digitalnih tehnologija	51,6**	1,1	0,0	149,6**	-	212,1**
Pismenim putem	301,2**	229,0**	210,0**	32,7**	212,1**	-

McNemarov test, * $p \leq 0,05$, ** $p \leq 0,01$

H4: Digitalne tehnologije omogućavaju učestaliju dinamiku komunikacije između odgojitelja i roditelja.

Nastavno na rezultate mišljenja roditelja i odgojitelja (Tablica 26) u vezi s brzinom komunikacije između tradicionalnog i suvremenog oblika komunikacije, utvrđeno je da N=356 roditelja (M=4,0;SD=1,05) i N=342 odgojitelja (M=3,9;SD=1,14) imaju identično mišljenje o

tome da je *Komunikacija putem digitalnih tehnologija brža od klasične komunikacije*. Stoga se može zaključiti da ne postoji statistički značajna razlika između mišljenja roditelja i odgojitelja što se tiče brzine komunikacije putem digitalne tehnologije. Značajno je napomenuti da je to mišljenje svih ispitanika i da je povezano s općenitom komunikacijom putem digitalnih tehnologija. Taj je podatak značajan jer se u kasnijoj intepretaciji koriste rezultati isključivo roditelja i odgojitelja koji koriste digitalne tehnologije u međusobnoj komunikaciji.

Tablica 26. Mišljenje ispitanika o brzini komunikacije.

Varijabla	grupe	N	M	SD	T	df	p	g
Komunikacija putem digitalne tehnologije brža je od klasične komunikacije	Odgojitelji	342	4,0	1,05	1,71	695,60	0,088	0,13
	Roditelji	356	3,9	1,14				

U daljnju obradu uključuju se roditelji i odgojitelji (Tablica 27) koji su na 22. pitanje *Komunicirate li s roditeljima/odgojiteljima putem digitalnih tehnologija?* odgovorili s DA ili PONEKAD.

Dobiveni rezultati analizom varijable *Kako često izmjenjujete poruke putem servisa za komunikaciju (Viber, WhatsApp i dr.) s roditeljima/odgojitelja?* ukazuju da postoji statistička značajna razlika $p < ,005$; $\chi^2 = 10,49$ između roditelja i odgojitelja. Kod svakodnevne razmjene podataka, $N = 199$ odgojitelja to čini u 4,3% slučajeva, dok $N = 236$ roditelja tek u 1,4%. To se može protumačiti činjenicom da odgojitelji komuniciraju s većim brojem roditelja dok roditelji komuniciraju samo s dvama odgojiteljima te je samim time njihova dnevna komunikacija rjeđa. Odgojitelji na dnevnoj bazi imaju mnogo više informacija koje je potrebno razmijeniti s roditeljima, bilo pojedinačno ili grupno. Samim time ne čudi dobiveni rezultat, odnosno razlika u dnevnoj komunikaciji putem digitalne tehnologije. Kada se pak govori o komunikaciji na mjesečnoj razini, tu je situacija bitno drukčija. Naime, roditelji u 87,3% slučajeva razmjenjuju poruke putem nekih od servisa za komunikaciju kao što su *Viber* i *WhatsApp* na mjesečnoj razini. Kada se gledaju rezultati odgojitelja, oni tijekom mjeseca razmjenjuju poruke u 75,1% slučajeva, ali na tjednoj razini to radi njih 20,5%. Kod roditelja je tjedna razina razmjene poruka s odgajateljima na 11,4%. Kada se sagledaju ukupni rezultati, može se zaključiti da odgojitelji češće razmjenjuju poruke s roditeljima na dnevnoj i tjednoj razini (24,8%), za razliku od

roditelja koji to čine u 12,8%. Za razliku od odgojitelja, roditelji komunikaciju s odgojiteljima putem digitalnih tehnologija češće koriste na mjesečnoj razini u 87,3% slučajeva.

Nakon statistički značajne razlike u korištenju servisa za komunikaciju između roditelja i odgojitelja u odnosu na vremenski period (svakodnevno, tjedno i mjesečno) razmjene poruka, sljedeća varijabla, *Komunikacija s roditeljima/odgojiteljima putem servisa za komunikaciju odvija se: tijekom tjedna, vikendom bez obzira na dan* (Tablica 27), ukazuje na nepostojanje statistički značajne razlike $p < ,528$; $\chi^2 = 1,28$. Komunikacija putem servisa odvija se tijekom tjedna kod roditelja u 67,7% slučajeva, a kod odgojitelja u 63,1%, što ukazuje na jednaku učestalost komunikacije. Dobiveni podaci o komunikaciji kroz vikend također su podjednaki, odnosno 3,1% odgojitelja i 3,5% roditelja komuniciraju i tijekom vikenda. Ono što je ovdje značajno i potrebno spomenuti jest veliki postotak ispitanika koji je ne vode računa o vremenu slanja poruke u odnosu na radni tjedan odnosno vikend. Tako 33,8% odgojitelja i 28,8% roditelja poruke šalje bez obzira na dan u tjednu. Rezultati ukazuju na gubitak slobodnog vremena, odnosno ulazak digitalne tehnologije u vrijeme koje nije predodređeno za radno vrijeme. Time se otvaraju nova pitanja negativnih pojava koje donose digitalne tehnologije u komunikaciji, odnosno gubitak vikenda, slobodnog vremena te sveprisutnost digitalne tehnologije u svakom trenutku ljudskog života.

Upravo ta činjenica dovodi do sljedeće varijable koja je povezana s vremenom odgovaranja na poruke. Servisi omogućavaju odlaganje odgovaranja na poruke, čime korisnici diktiraju dinamiku komunikacije. Varijabla koja glasi *Na roditeljske/odgojiteljske poruke na servisima za komunikaciju i društvenim mrežama odgovarate...* ispitanici su mogli odgovoriti s: odmah, tijekom dana i kroz nekoliko dana. Rezultati pokazuju statistički značajnu razliku između odgovora roditelja i odgojitelja $p < ,000$; $\chi^2 = 55,36$. Razliku je moguće sagledati kroz nekoliko elemenata, kao što su razlike u specifičnosti radnog mjesta te dostupnoj infrastrukturi. Upravo kada govorimo o specifičnosti radnog mjesta, dobiveni rezultati vezani uz trenutno odgovaranje na poruku pokazuju da odgojitelji koji su tijekom ranog vremena izravno uključeni u odgojno-obrazovni proces nisu u mogućnosti odmah odgovoriti, što dobiveni rezultat od 12,8% to i potvrđuje, dok rezultati roditelja u vezi s trenutnim odgovaranjem na poruke iznose 43,6%. Uz navedene specifičnosti posla koji roditeljima omogućavaju trenutni pristup servisima te samim time i mogućnost brzog odgovora, možda se može propitivati i roditeljska zabrinutost za dijete kada dobiju poruku od odgojitelja, što kod njih možda izaziva potrebu za trenutnim odgovorom. Ova propitivanja svakako su zanimljiva za neka daljnja istraživanja. Temeljeno na već prije spomenutim razlozima, odgođeno odgovaranje odgojitelja na poruke potvrđeno je kroz 75,4%

odgojitelja koji odgovaraju na poruke roditelja tijekom dana, što može značiti da odgovaraju u trenutku kada više nisu u izravnom odgojno-obrazovnom procesu, odnosno interakciji s djecom koja od njih traže punu koncentraciju na međusobne aktivnosti. Tek njih 11,8% odgovaranje na roditeljske poruke prolongira i na nekoliko dana, što čini i 2,2% roditelja.

Tablica 27. Učestalost korištenja servisa.

Varijabla	Skupine	N	Svakodneвно %	Nekoliko puta tjedno %	Nekoliko puta mjesečno %	χ^2	p
Kako često izmjenjujete poruke putem servisa za komunikaciju (<i>Viber</i> , <i>WhatsApp</i> i dr.) s roditeljima/odgojiteljima	odgojitelji	199	4,3	20,5	75,1	10,49	,005
	roditelji	239	1,4	11,4	87,3		
Varijabla	Skupine	N	Tijekom tjedna %	Vikendom %	Bez obzira na dan %	χ^2	P
Komunikacija s roditeljima/odgojiteljima putem servisa za komunikaciju odvija se	odgojitelji	199	63,1	3,1	33,8	1,28	,528
	roditelji	239	67,7	3,5	28,8		
Varijabla	Skupine	N	Odmah %	Tijekom dana %	Kroz nekoliko dana %	χ^2	p
Na roditeljske/odgojiteljske poruke na servisima za komunikaciju i društvenim mrežama odgovarate	odgojitelji	199	12,8	75,4	11,8	55,36	,000
	roditelji	239	43,6	54,2	2,2		

Dobiveni rezultati potvrđuju da je postavljena četvrta hipoteza (H4) koja glasi: „*Digitalne tehnologije omogućavaju učestaliju dinamiku komunikacije između odgojitelja i roditelja*“ **potvrđena.**

H5: Postoji statistički značajna razlika u korištenju servisa za komunikaciju obzirom na starosnu dob odgojitelja i roditelja.

Povezanost varijable upotrebe servisa za komunikaciju (*Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube, Instagram, Pinterest, Google+, WhatsApp, Viber, Blog, Messenger, Skype, SMS i MMS*) u odnosu na dob sudionika istraživanja ispitivana je Spearmanovim koeficijentom korelacije (Tablica 28).

Tablica 28. Korištenje servisa za komunikaciju u odnosu na životnu dob.

Servisi za komunikaciju	Odgojitelji	Roditelji
	R	R
<i>Facebook</i>	-,280**	-,036
<i>LinkedIn</i>	-,129*	,024
<i>Twitter</i>	-,109*	-,053
<i>YouTube</i>	-,200**	-,049
<i>Instagram</i>	-,291**	-,155**
<i>Pinterest</i>	-,223**	-,044
<i>Google+</i>	,093	-,031
<i>WhatsApp</i>	-,176**	-,139**
<i>Viber</i>	-,110*	-,072
<i>Blog</i>	,004	-,025
<i>Messenger</i>	-,249**	-,106*
<i>Skype</i>	-,125	,098
<i>SMS</i>	-,058	-,016
<i>MMS</i>	,003	,007

** $p \leq ,01$

* $p \leq ,05$

Analizom rezultata odgojitelja (Tablica 28) utvrđena je međusobna povezanost skala. Povezanost varira u rasponu od neznatne povezanosti do lake povezanosti (Tablica 29).

Varijabla *starosna dob* odgojitelja povezana je na razini značajnosti $p \leq ,01$ s varijablama *Facebook* ($r = -,280$), *YouTube* ($r = -,200$), *Instagram* ($r = -,291$), *Pinterest* ($r = -,223$), *WhatsApp* ($r = -,176$) i *Messenger* ($r = -,249$).

Varijabla *starosna dob* odgojitelja povezana je na razini značajnosti $p \leq ,05$ s varijablama *LinkedIn* ($r = -,129$), *Twitter* ($r = -,109$), *Viber* ($r = -,110$) i *Skype* ($r = -,125$) čija povezanost varira u rasponu od nikakve ili neznatne povezanosti. Za ostale varijable nije utvrđena statistički značajna razlika između starosne dobi odgojitelja i servisa za komunikaciju (*Google+*, *Blog*, *SMS* i *MMS*).

Analizom podataka za roditelje (Tablica 28) utvrđena je međusobna povezanost skala. *Starosna dob* roditelja povezana je na razini značajnosti $p \leq ,01$ s varijablama *Instagram* ($r = -,155$), *WhatsApp* ($r = -,139$) na razini neznatne povezanosti. Analiza podataka pokazuje neznatnu povezanost na razini značajnosti $p \leq ,05$ između varijabli *starosna dob* i *Messenger* ($r = -,106$). Ostale varijable (*Facebook*, *LinkedIn*, *Twitter*, *Youtube*, *Pinterest*, *Google+*, *Viber*, *Skype*, *SMS* i *MMS*) kod roditelja nisu pokazali statističku povezanost između korištenja servisa za komunikaciju i životne dobi.

Tablica 28. Spearmanov koeficijent korelacije.

Korelacije		
R	od 0,00 do $\pm 0,20$	Nikakva ili neznatna povezanost
R	od $\pm 0,20$ do $\pm 0,40$	Laka povezanost
R	od $\pm 0,40$ do $\pm 0,70$	Stvarna značajna povezanost
R	od $\pm 0,70$ do $\pm 1,00$	Visoka ili vrlo visoka povezanost

Dobiveni rezultati potvrđuju da je postavljena peta hipoteza (H5) koja glasi: „*Postoji statistički značajna razlika u korištenju servisa za komunikaciju obzirom na starosnu dob odgojitelja i roditelja*“ **potvrđena**.

H6: Postoji statistički značajna razlika u preferiranju oblika komunikacije s obzirom na radno iskustvo odgojitelja i roditelja.

Povezanost varijable preferiranja oblika komunikacije (*razgovor prilikom dolaska i odlaska djeteta iz odgojno-obrazovne skupine, individualni razgovor, roditeljski sastanci, razgovor telefonom/mobitelom, slanje poruka putem digitalne tehnologije (Viber, WhatsApp, SMS, Hangouts) i pismenim putem*) u odnosu na radni staž sudionika istraživanja ispitivana je Spearmanovim koeficijentom korelacije (Tablica 29).

Analizom podataka za odgojitelje (Tablica 30) utvrđena je međusobna povezanost jedne skale. *Radno iskustvo* odgojitelja povezana je na razini značajnosti $p \leq 0,05$ s varijablom *roditeljski sastanci* ($r = 0,110$) na razini neznatne povezanosti (Tablica 29). Sve ostale varijable kod odgojitelja i roditelja nisu pokazale statističku povezanost.

Tablica 29. Preferiranje oblika komunikacije u odnosu na radno iskustvo.

Preferirani oblici komunikacije	Odgojitelji	Roditelji
	R	r
razgovor prilikom dolaska/odlaska djeteta iz odgojno-obrazovne skupine	-,091	,049
slanje poruka putem digitalnih medija (<i>Viber, WhatsApp, SMS, Hangouts</i> itd.)	-,060	-,057
razgovor telefonom/mobitelom	-,071	-,045
individualni sastanci	,034	-,021
roditeljski sastanci	,110*	,033
pismenim putem	,081	,096

Prema dobivenim rezultatima, šesta je hipoteza (H6) koja glasi: „*Postoji statistički značajna razlika u preferiranju oblika komunikacije s obzirom na radno iskustvo odgojitelja i roditelja*“, **odbačena.**

H7: Postoji statistički značajna razlika u korištenju servisa za komunikaciju s obzirom na obrazovanje odgojitelja i roditelja.

Povezanost varijable korištenja servisa za komunikaciju (*Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube, Instagram, Pinterest, Google+, WhatsApp, Viber, Blog, Messenger, Skype, SMS i MMS*) u odnosu na obrazovanje sudionika istraživanja ispitivana je Spearmanovim koeficijentom korelacije (Tablica 31).

Tablica 30. Korištenje servisa za komunikaciju s obzirom na obrazovanje.

Servisi za komunikaciju	Odgojitelji	Roditelji
	r	r
<i>Facebook</i>	,098	-,011
<i>LinkendIn</i>	,228**	,256**
<i>Twitter</i>	-,008	,028
<i>YouTube</i>	-,010	,000
<i>Instagram</i>	,071	-,078
<i>Pinterest</i>	,147**	,027
<i>Google+</i>	-,032	,020
<i>WhatsApp</i>	,065	,013
<i>Viber</i>	,057	,061
<i>Blog</i>	,014	,056
<i>Messenger</i>	,068	-,088
<i>Skype</i>	,111*	,180*
<i>SMS</i>	-,022	,027
<i>MMS</i>	-,029	,075

** $p \leq ,01$

* $p \leq ,05$

Analizom rezultata odgojitelja (Tablica 31) utvrđena je međusobna povezanost skala. Povezanost varira u rasponu od neznatne povezanosti do lake povezanosti (Tablica 29).

Varijabla *obrazovanje* odgojitelja povezana je na razini značajnosti $p \leq ,01$ s varijablama *LinkedIn* ($r= ,228$) i *Pinterest* ($r=,147$).

Varijabla *obrazovanja* odgojitelja povezana je na razini značajnosti $p \leq ,05$ s varijablama *Skype* ($r=,111$), čija povezanost varira u rasponu od nikakve ili neznatne povezanosti, dok za ostale varijable nije utvrđena statistički značajna razlika između obrazovanja odgojitelja i servisa za komunikaciju (*Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, Google+, WhatsApp, Viber, Blog, Messenger, SMS i MMS*).

Analizom podataka, kod roditelja je (Tablica 31) utvrđena međusobna povezanost skala. *Obrazovanje* roditelja povezano je na razini značajnosti $p \leq ,01$ s varijablama *LinkedIn* ($r=,256$) i *Skype* ($r=,180$) od neznatne povezanosti do lake povezanosti. Ostale varijable (*Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, Pinterest, Google+, WhatsApp, Viber, Blog, Messenger, SMS i MMS*) kod roditelja nisu pokazale statističku povezanost između korištenja servisa za komunikaciju i obrazovanja.

Dobiveni rezultati potvrđuju da je postavljena sedma hipoteza (H7) koja glasi: „*Postoji statistički značajna razlika u korištenju servisa za komunikaciju obzirom na obrazovanje odgojitelja i roditelja*“ **potvrđena**.

7.7. Rezultati istraživanja i rasprava kvalitativne metode istraživanja

Cilj fokus grupa bio je prikupljanje mišljenja i stavova roditelja i odgojitelja o procesu komunikacije i njihovom viđenju njezine važnosti u odgojno-obrazovnom procesu, odnosno u ustanovama za rani i predškolski odgoj i obrazovanje. Kroz fokus grupe dobio se dublji uvid u stavove roditelja i odgojitelja. Ispitanici su iskazali zadovoljstvo korištenjem fokus grupe kao metode prikupljanja mišljenja i stavova radi mogućnosti slobode izražavanja. Bilo je potrebno dobro moderiranje istraživača jer su diskusije često izlazile iz okvira istraživanja.

Pitanja su strukturirana u 4 grupe pitanja:

- Komunikacija općenito
- Komunikacija s roditeljima/odgojiteljima
- Važnost edukacije, infrastrukture, pravila
- Konkretni prijedlozi za poboljšavanje komunikacije odgojitelja i roditelja

7.7.1 Analiza fokus grupa s roditeljima

Rezultati analize transkripata dviju fokus grupa roditelja ukazuju na to da ispitanici promišljaju i razmišljaju o komunikaciji kao važnom segmentu ljudskog života. Samim time potvrđuju i važnost dobre komunikacije s odgojiteljima zbog specifičnog odnosa koji ostvaruju, a s ciljem što boljeg odgoja i obrazovanja njihovog djeteta. Fokus grupe označene su kraticama: roditelji 1 (R1) i roditelji (R2).

Fokus grupa započela je s pitanjima općenito vezanim za komunikaciju i komunikacijske navike roditelja.

Pitanje 1. Je li način komunikacije doživio značajne promjene u zadnjih 10 godina? Navedite primjere.

Svi ispitanici složili su se da se komunikacija bitno izmijenila u posljednjih 10 godina, što primjećuju u privatnom i poslovnom okruženju. Mišljenje o uzroku promjena bilo je podijeljeno od nedostatka vremena, užurbanog života te pojave digitalne tehnologije.

R2: „*Moji roditelji stalno su se družili s prijateljima i razgovarali, a ja sada nemam vremena otići na kavu s prijateljicama.*“

R2: „Komunikacija se svela samo na dogovor o obavezama; što tko mora napraviti.
Spontana komunikacija totalno je iščezla.“

R1: „Sada samo tipkam, više uopće ne razgovaram. Ponekada se pitam znam li uopće više
normalno razgovarati.“

Nekolicina ispitanika spomenula je vlastito „odrastanje“ kao važan čimbenik u promjeni u komunikaciji. Promjene koje donosi životno iskustvo odrazile su se i na komunikacijske navike i vještine.

R2: „Mijenjamo se s godinama. Prije sam bila impulzivna. S godinama postajemo mudriji.“

R1: „U mladosti sam bila manje iskusna, kasnije sam postala mudrija, ali još uvijek učim
kako razgovarati.“

Pitanje 2. Koje sve oblike komunikacije koristite u svakodnevnom životu (privatno službeno)? Za koje je osobe ili događaje primjerenija digitalna komunikacija (Kada je koristite?), a za koje osobe ili događaje je primjerenija komunikacija uživo (Kada je koristite?)?

U procesu komunikacije ispitanici su spominjali korištenje svih oblika komunikacije; verbalnih, neverbalnih te putem digitalnih tehnologija. Razlika između korištenja određenog oblika komunikacije odražava se u vrsti posla koji određeni ispitanik obavlja. Sukladno uredskom načinju poslovanja nametnula se komunikacija putem digitalnih tehnologija i razgovora putem fiksnog ili mobilnog telefona. Razgovor *licem u lice* odnosi se na usputni razgovor s kolegama ili poslovne sastanke. Kada se radi o komunikaciji s bračnim partnerom, pokazalo se da postoji određena razlika u vremenskom periodu kada se komunikacija događa, odnosno za vrijeme radnog vremena, bračni partneri izmjenjuju poruke putem nekog od servisa za komunikaciju, dok kod kuće preferiraju razgovor *licem u lice*. Također postoji razlika u komunikaciji kod različitih vrsta emocija. Negativne emocije prema određenoj osobi izazivaju smanjenu potrebu za komunikacijom ili se ona odvija putem digitalnih tehnologija.

R1: *„Ne mogu zamisliti svoj posao bez elektroničke pošte; ovako sam produktivnija i brza. Mogu komunicirati s više stranaka u isto vrijeme. Ponekad se u tom malo „izgubim“, ali se brzo vratim u kolotečinu.“*

R1: *„Ja preferiram komunikaciju „licem u lice“. Ona je bogatija i puno više dobivam kroz neverbalne znakove; mailovi su mi šturi i nekako hladni. Nikada ne znam što sugovornik stvarno misli. Ali kada mu vidim ekspresiju lica sve je puno, puno jasnije.“*

R2: *„Volim razgovarati s mužem, ali kada me naljuti onda mu samo šaljem poruke na Viber. Kada dobije poruke zna da je nešto krivo napravio. I obično pita: „Što sam zabrljao?“*

R1: *„Sa starijim sinom (16 godina) mogu komunicirati samo putem poruka; na taj način barem dobijem neke informacije. Morala sam naučiti puno skraćenica da ga mogu razumjeti, npr. Tnx, Nnc ,Ln i slično.“*

Pitanje 3. Koje su prednosti servisa za komunikaciju poput *Vibera*, *WhatsAppa* ili drugih (navedite koji) u odnosu na komunikaciju uživo? Koji su nedostaci servisa za komunikaciju poput *Vibera* i *WhatsAppa* ili drugih servisa (navedite koji) u odnosu na komunikaciju uživo?

Svi sudionici fokus grupa složili su se da i jedan i drugi oblik komunikacije ima prednosti i mana. Jedna od prednosti komunikacije digitalnim tehnologijama, odnosno servisima za komunikaciju, prepoznata je u njezinoj brzini, lakšem prenošenju poruka i kada primatelj nije u mogućnosti trenutno reagirati na poruku. Odgađanje slanja poruke, odnosno pružanje vremena da se razmisli prije nego što se odgovori na poruku, jedna je od najčešće spominjanih prednosti komunikacije putem digitalnih tehnologija. Sudionici su spomenuli da na taj način izbjegavaju razmjerice jer mogu dobro promisliti što odgovoriti da se izbjegne sukob i objašnjavanje bilo koje vrste. Kao jednu od prednosti digitalne tehnologije navodi se mogućnost

komunikacije i za vrijeme radnog vremena jer slanje poruke iziskuje manje vremena nego telefonski poziv. Poruka sadržava najvažnije elemente bez odlaska u širinu: jasno, kratko i sažeto prenosi informacije. Slanje fotografija, video zapisa putem nekog od servisa za komunikaciju prepoznata je prednost digitalnog doba prilikom odvojenosti obitelji koja onda pomoću servisa za komunikaciju održava kontakte s članovima koji su poslovno odsutni ili žive na nekoj udaljenijoj lokaciji.

R2: *„Kada pročitam poruku čiji me sadržaj naljuti, odmah ugasim mobitel i brojim do 10. Tek kada se „ohladim“, idem odgovarati.“*

R1: *„Mužu pošaljem poruku što treba kupiti i onda on odgovori: „OK“. Ako ga nazovem onda ima hrpu dodatnih pitanja: zašto, koliko, to ti ne treba.“*

R2: *„Kada šaljem slike sina, suprugu kada je na službenom putu.“*

Kao nedostatke digitalnih tehnologija i komunikacije putem servisa za komunikaciju ispitanici su naveli izostajanje elemenata neverbalne komunikacije koja može biti značajan element u komunikaciji. Izraz lica sugovornika ili kontakt očima nešto su što digitalna tehnologija nije u mogućnosti pružiti osim u izravnom razgovoru *licem u lice* sa sugovornikom. Nakon donošenja ovog zaključka, jedan sudionik fokus grupe naveo je da to nije sasvim točno jer nam i digitalna tehnologija omogućava vizualni kontakt sa sugovornikom putem kamere i opcija na aplikacijama kao što je video poziv (eng. *video call*).

R2: *„Kada razgovaram s nekim volim ga gledati u oči, a to ne mogu preko kamere; jednostavno mi je nekako čudno.“*

R2: *„Često sam na putu i stalno koristim opciju video call da se čujem i vidim sa suprugom i djecom.“*

R1: *„Imamo rodbinu u Australiji pa ponekad razgovaramo s njima putem Skypea. Otkada je*

moja kćer (3 godine) otkrila ovaj oblik komunikacije, traži da razgovara s tatom ili sa mnom koristeći kameru. Onda ja nazovem supruga preko WhatsApp i upalim kameru; tada čujemo što se sve događalo u vrtiću. Bez kamere neće uopće pričati o vrtiću pa joj puštamo da koristi WhatsApp. Nisam sigurna je li to baš dobro, ali...(slijeganje ramenima).“

Nakon općenitih komunikacijskih navika slijede pitanja vezana uz komunikaciju s odgojiteljima. Ovaj oblik komunikacije spada u poslovnu komunikaciju koja ima svoje zakonitosti i pravila koja bi trebali poštivati i roditelji i odgojitelji. Specifičnost komunikacije roditelja i odgojitelja povezana je s prenošenjem informacija velikim dijelom vezanih uz pojedinačno dijete i odgojno-obrazovni rad u ustanovama za rani i predškolski odgoj.

Pitanje 4. Koje sve oblike komunikacije koristite svakodnevno s odgojiteljima (Kako komunicirate s njima?) Možete li nam dati primjere? Jesu li digitalne tehnologije pomoć u postizanju bolje komunikacije s odgojiteljima? Možete navesti neki primjer.

Kao svakodnevni oblik komunikacije roditelji navode razgovor prilikom dolaska i odlaska iz ustanove koji procjenjuju nedovoljnim te alternativu vide u komunikaciji putem servisa, odnosno poruka. Određeni broj roditelja shvaća nemogućnost odgojitelja da razgovara sa svakim roditeljem dok su u skupini djeca, ali neki smatraju da imaju potpuno pravo na 10 minuta prilikom odlaska i dolaska po dijete, da u brzom razgovoru saznaju informacije koje se tiču njihovoga djeteta. Upravo u tom segmentu roditelji uviđaju mogućnosti koje pruža korištenje servisa za komunikaciju u prenošenju poruka.

R1: *„Jako mi je važno da ujutro pozdravim i vidim koja je teta ujutro. Znam da one ne mogu biti na sto strana, ali neka zaposle pomoćnika koji će u vrijeme dolaska u vrtić biti s djecom dok mi razgovaramo s tetama.“*

R2: „Ujutro sam u velikoj žurbi i u vrtiću vlada velika gužva. Ako imam neku informaciju za odgojitelja, pošaljem poruku na Viber. Znam da će ona pročitati poruku kada bude imala vremena.“

R1: „Ja samo pošaljem dijete u skupinu jer oni već od rane zore nešto rade s tetom, pa ne želim smetati.“

R1: „Nisam siguran da je digitalna tehnologija bolja, ali ako čovjek nema vremena za individualne razgovore s odgojiteljima, ovo je super alternativa da sazna što ga zanima o njegovom djetetu.“

R2: „Kada dijete nije bilo u vrtiću zbog bolesti, možemo biti informirani što treba donijeti u vrtić.“

Pitanje 5. Što sve sadrži vaša poruka koju šaljete odgojitelju: tekst, sliku, video zapis? Koristite li emotikone u digitalnoj komunikaciji s odgojiteljima? Što oni znače? Kada ih koristite i zašto?

Svi ispitanici rekli su da odgojiteljima šalju samo tekst, nikada fotografije ili video zapis, osim ako postoji neki zadatak od strane odgojitelja. No isto tako, rekli su kako ih jako veseli kada odgojitelji pošalju fotografije ili video zapis temeljen na odgojno-obrazovnom radu u skupini u kojoj boravi njihovo dijete. Na taj način osjećaju se uključeni u sam proces te im je omogućeno da participiraju i aktivno se uključuju s idejama, materijalima ili organizacijom dodatnih izvanvrtićkih aktivnosti.

R2: „Kada vidim fotografije djece u vrtiću uvijek dobijem ideje što im još može pomoći da još više razviju igru. Volim ih razveseliti prikupljenim kutijama ili običnim papirom jer znam koliko to djeci znači.“

R2: „Kada stigne fotografija od tete odmah tražim svoje dijete. Tužna sam ako ga nema na slici.“

R1: „Bilo bi super kada bi slali slike djece da vidimo što rade u vrtiću.“

R2: „To je super, ali ovako ne bismo trebali čekati kraj godine nego bismo ih vidjeli odmah isti dan.“

Tek tri ispitanika nisu suglasna s mišljenjem drugih te navode da ne odobravaju slanje fotografija njihovog djeteta jer se boje zloupotrebe tih fotografija, bez obzira na to što su grupe zatvorene i članovi isključivo roditelji djece određene skupine.

R1: „Nema potrebe jer na kraju godine dobijemo sve slike.“

R2: „Tko mi može garantirati da sliku na kojoj je i moje dijete neće završiti u krivim rukama.“

R2: „Nije problem u slanju fotografija nego ljudima, fotografije se mogu zlorabiti i kada ih dobijete na CD-u.“

Upravo taj iskaz ponovno je pokrenuo diskusiju među sudionicima o korištenju digitalnih tehnologija koje nisu same po sebi loše, ali se mogu zlorabiti. Digitalna tehnologija u rukama ljudi socijalno neprihvatljivoga ponašanja izaziva negativne reakcije koje mogu imati negativne posljedice za mnogo ljudi. Takva ponašanja mogu biti djelomično spriječena ako se provede određeni vid edukacije za sve sudionike u suvremenim oblicima komunikacije.

Korištenje emotikona izazvalo je diskusiju te podjelu unutar grupe roditelja. Jedni su argumentirali svoj pozitivan stav prema korištenju emotikona kao digitalnoj neverbalnoj komunikaciji koja olakšava tumačenje određene poruke, dok su ostali smatrali da je komunikacija s odgojiteljima strogo poslovna te ne dopušta emotikone kao dio poruke. Jasnoća

pisane poruke ne dozvoljava nikakvu nedoumicu koja bi se mogla razriješiti putem emotikona, bio je konačni zaključak dijela grupe roditelja.

R1: „*Ponekad šaljem, ali trebalo bi ih napraviti još za sve emocije koji ljudi imaju.*“

R2: „*Tete su mi jako drage i kada im nešto napišem završavam poruku sa smiješkom da znaju koliko znače meni i mom djetetu. Kada razgovaramo uživo uvijek imam osmijeh na licu pa to prenosim i na pisanu poruku.*“

R1: „*Mi cijenimo svoje odgojitelje i kada bismo slali emotikone, mislim da bi to bilo neprofesionalno.*“

R2: „*Simpatično je za neku slobodnu komunikaciju, ali nikako za službenu odnosno poslovnu.*“

Pitanje 6. Što mislite o korištenju servisa za grupnu komunikaciju (*Viber/WhatsApp*) s odgojiteljima i ostalim roditeljima? Bi li to pomoglo i kada, u kojim situacijama?

Nakon mišljenja o individualnom korištenju servisa za komunikaciju samostalno bez moderiranja istraživača, pojavilo se pitanje grupnog komuniciranja servisima za komunikaciju. Iznesena je bojaznost opterećivanja odgojitelja dodatnim obavezama kao što je slanje grupnih poruka svim roditeljima. Primijećeno je postavljanje zaštitničkog stava prema odgojiteljima unatoč prethodnom iskazivanju poželjnog slanja slika i video zapisa roditeljima. Također je uočena kritika na ponašanje roditelja od samih roditelja, što je indikativno za prepoznavanje nepoželjnog ponašanja pojedinaca u grupnoj komunikaciji. Možda je razlog tomu da roditelji ne žele sudjelovanje u grupama s drugim roditeljima nego preferiraju individualni pristup.

Unatoč negativnoj konotaciji grupne komunikacije, dan je primjer pozitivne grupne komunikacije putem digitalnih medija kada su djeca bila na ljetovanju.

R1: „*Ne, jer ne želimo dodatno opterećivati odgojiteljicu.*“

R2: „*One imaju svog posla i previše da bi slale poruke.*“

R2: „Mislim da bi to roditelji zlorabili i da ne bi imali obzira prema drugima i da bi tu bilo jako puno poruka i to bezveznih.“

R1: „Vjerojatno ima svojih prednosti ako su ljudi normanli, ali to nije sigurno.“

R1: „Je, za brzo slanje neke važne poruke svim roditeljima.“

R1: „Kada je starije dijete bilo na ljetovanju onda smo imali grupu od nas par i to je bilo super.“

R2: „Kada su djeca išla u Grad Mladih, jedan tata je otvorio grupu na Viberu i uključio sve roditelje. Dobivali smo slike navečer kada su djeca legla. Tete su bile super i stvarno su si dale truda.“

R1: „Bilo je super dok roditelji nisu počeli slati smajlice, čestitke razne komentare pa sam izašla iz grupe. Na jednu sliku došlo je 30 poruka, a ja nemam vremena za to.“

Upravo komentari na ponašanje roditelja doveli su do sljedećeg dijela koji obuhvaća edukaciju i pravila digitalne komunikacije te infrastrukturu.

Za kvalitetnu komunikaciju potrebno je razvijati svoje vještine i znanja. Naučena znanja poslodavci moraju imati priliku u potpunosti realizirati kako bi se izbjeglo miješanje privatnog i službenog kroz osiguravanje infrastrukture koja omogućava digitalnu komunikaciju. Kada se objedine znanje, vještine i infrastruktura potrebno je definiranje pravila korištenja digitalnih tehnologija kroz kodeks ponašanja.

Pitanje 7. Smatrate li da je potrebno voditi računa o formalnom obrazovanju, odnosno razvoju digitalne pismenosti, te o kulturi ophođenja putem digitalnim tehnologija između odgojitelja i roditelja? Treba li napisati pravila za komunikaciju putem digitalnih tehnologija, s ciljem izbjegavanja ometanja i izazivanja bilo kakve neugodnosti u radu, bilo kod odgojitelja ili roditelja? (Ponudite konkretne prijedloge.)

Formalno je obrazovanje u mnogim segmentima zakazalo te je neupitno da je potrebno poraditi na formalnom obrazovanju odgojitelja i roditelja o razvoju digitalne pismenosti. Uz poznavanje tehničkih karakteristika servisa za komunikaciju, potrebno je raditi i na razvoju kulture ponašanja u digitalnom svijetu.

Ispitanici mahom smatraju da posjeduju dovoljno formalnog i neformalnog obrazovanja u vezi s digitalnom pismenosti, ali isto tako smatraju da odgojitelji trebaju poraditi na svladavanju novih znanja i vještina. Posebice se to odnosi na odgojitelje s više godina straža za koje roditelji smatraju da trebaju imati digitalne vještine te koristiti digitalne tehnologije bez obzira na godine starosti. Kao glavni razlog navode da oni kao osobe koje obrazuju djecu ne smiju imati manje znanja od djece s kojom rade ni u jednom području, pa tako ni u području digitalne pismenosti. Uz obrazovanje odgojitelja dio roditelja smatra da je potrebno obrazovati i roditelje, jer već sada imaju osjećaj da djeca o digitalnim tehnologijama znaju mnogo više od njih samih. Mahom su to bili nešto stariji roditelji za razliku od mlađe populacije roditelja koja se izjasnila kao dobar poznavatelj digitalnih tehnologija. Mlađi roditelji nisu izjašnjavali potrebu za dodatnim neformalno obrazovanje iz tog područja.

R1: *„Danas svi roditelji koriste sve servise, tako da oni znaju.“*

R2: *„Ima starijih odgojitelja koji bi trebali završiti neku edukaciju, ali što će im to ako ne moraju.“*

R1: *„Možda bi bilo dobro da svi prođemo edukaciju da možemo pratiti djecu koja danas znaju više nego mi.“*

R1: *„Mogao bi vrtić organizirati edukaciju za roditelje koji žele još nešto naučiti kako bi mogli pratiti svoju djecu u digitalnom svijetu.“*

Svi ispitanici smatraju da imaju visoko razvijenu kulturu ponašanja u komunikaciji digitalnim tehnologijama te da nema potrebe za bilo kakvom dodatnom edukacijom. Također ne vide razliku u komunikaciji digitalnim tehnologijama i komunikacijom *licem u lice* te iznose mišljenje da ne postoji razlika u te dvije vrste komunikacija što se tiče kulture ophođenja.

R2: *„Ili si kulturnan ili nekulturnan ne postoji ništa između.“*

R1: *„Nema potrebe za pravilima pa svi znao što i kako se razgovara.“*

Definiranje pravila u komunikaciji s odgojiteljima izazvalo je polemike oko činjenice poštivanja radnog vremena odgojitelja. Veći dio ispitanika smatra da bi trebalo uvesti određena pravila, ali uz pojašnjavanje činjenica koje njima nisu jasne. Kao što je na primjer radno vrijeme odgojitelja koje roditelje zbunjuje i većina ih nije shvatila kako je organiziran proces rada u ustanovi odnosno radno vrijeme odgojitelja. Samim tim iskazali su bojazan da bi bilo teško poštivanje radnog vremena ako ga nisu u mogućnosti shvatiti. Te ističu transparentnije iznošenje takvih podataka.

R1: *„Možda je to dobra ideja da se izbjegne da roditelji opterećuju odgojitelja van radnog vremena.“*

R2: *„Trebalo dobro znati koje je radno vrijeme odgojitelja meni to nije jasno koliko oni rade.“*

R1: *„Za vrijeme rada odgojitelji ne smiju koristiti mobitel jer se mora baviti djecom.“*

Pitanje 8. Važnost infrastrukture u poticanju korištenja novih suvremenijih oblika komunikacije između roditelja i odgojitelja?

Ispitanici su se izjasnili da imaju osiguranu infrastrukturu u obliku računala ili pametnog mobitela od strane poslodavca koju koriste u poslovne, kao i u privatne svrhe, odnosno za komunikaciju s odgojiteljima. Samim time osigurana je činjenica lakšeg pristupa servisima za komunikaciju i za vrijeme radnog vremena roditelja. Stupanj informatičke pismenosti većeg

dijela ispitanika bio je prema njihovim iskazima na visokom nivou. Izuzetak su dvije ispitanice koje su se izjasnile kao *totalne neznalice*; značajno je da se radi o ženama zrelije životne dobi koje ne posjeduju pametni telefon ni računalo na radnom mjestu. Upravo taj iskaz usmjerio je razgovor na temu o osiguranoj infrastrukturi u ustanovama za odgoj i obrazovanje, odnosno o pružanju mogućnosti odgojiteljima za korištenje suvremenih oblika komunikacije. Sudionici su od ranije upoznati s činjenicom da odgojitelji koriste vlastite resurse, kao što su pametni telefoni i pristup internetu prilikom komunikacije s roditeljima. Tu činjenicu roditelji ne odobravaju i smatraju da je poslodavac dužan omogućiti im pristup internetu i servisima za komunikaciju ako žele i taj oblik komunikacije između roditelja i odgojitelja. Prema mišljenju ispitanika, nedopustivo je koristiti privatne brojeve telefona i ostale privatne resurse u poslovne svrhe, te iz tog razloga pohvaljuju inicijativu odgojitelja koji se odvažuje na taj način komunikacije koji smatraju pozitivnim i, u današnje vrijeme, više nego potrebnim. Iznesen je slučaj jedne majke koja je organizirala prikupljanje sredstava kako bi se odgojiteljima kupio pametni telefon kako bi mogle slati roditeljima slike djece iz izravnog odgojno-obrazovnog procesa. Ostali sudionici pohvalili su takvu inicijativu, ali su ostali čvrsto kod stava da je poslodavac dužan osigurati sve potrebno za digitalnu komunikaciju između roditelja i odgojitelja.

R1: „*Nema smisla da tete daju svoj privatni broj mobitela jer bi ga neki mogli zlorabiti.*“

R2: „*Ja nikada ne bih pristala da svi znaju moj broj mobitela i da me gnjave dan i noć. Znam kako je biti roditelj – kada je dijete u pitanju, sve mora biti sada i odmah. A tete su ljudi i imaju život izvan vrtića.*“

Suvremeni oblici komunikacije dio su svakidašnjice velikog broja ljudi. Ispitanici su se izjasnili da ujutro najprije pogledaju poruke na mobitelu, a to im je i zadnja stvar prije odlaska na spavanje. U tome je vidljiva snaga digitalnih tehnologija i utjecaj na živote ljudi. Upravo stoga potrebno je prilagoditi se i naći optimalne načine korištenja suvremenih oblika komunikacije. Svi sudionici slažu se da je, ako se komunikacija digitalnim tehnologijama planira uvesti kao dio obaveznog oblika komunikacije između roditelja i odgojitelja, potrebno poduzeti predradnje koje će omogućiti ravnopravnost svih sudionika u pristupu digitalnim tehnologijama. Unatoč velikom postotku posjedovanja i po nekoliko digitalnih uređaja po sudioniku, postavilo se

pitanje što je s onima koji nemaju materijalne mogućnosti da osiguraju posjedovanje jednog od digitalnih uređaja koji bi im omogućili komunikaciju putem servisa. Neki generalni zaključak s kojim su se svi složili jest da se problematika mora rješavati na razini lokalne uprave ili Države. Uključivanje Države argumentirali su s osiguravanjem osnovnih elementarnih potreba za komunikacijom između odgojitelja i roditelja, čime bi se osigurala opuštenost roditelja i, samim time, njihova veća produktivnost na poslu. Faktor roditeljske brige za dijete uvelike bi se smanjio te omogućio boju koncentraciju na poslovne obaveze. Samim time ispitanici čine obvezom Države to da osigura infrastrukturu za komunikaciju.

R2: *„Kada ostavim uplakano dijete u vrtiću, jednostavno ne mogu raditi. Stalno mislim je li se smirilo. Jedna fotografija mog nasmiješenog sina sve bi riješila.“*

R1: *„Ako netko želi, može tražiti različite oblike komunikacije, ali to ne mora biti obavezno.“*

R2: *„Vrtići nemaju novca da osiguraju sve što je potrebno.“*

R2: *„Odgojitelji nisu dužni ulagati svoja sredstva za ostvarivanje komunikacije s roditeljima.“*

R1: *„Grad ili Država mogli bi uvesti neka poboljšanja.“*

Vođena rasprava olakšala je promišljanje roditelja o načinu i mogućnostima unaprjeđivanja komunikacijskog procesa između roditelja i odgojitelja. Od ispitanika se zatražilo da iznesu svoje konkretne prijedloge za poboljšavanje iste.

Pitanje 9. Što biste promijenili u komunikaciji s odgojiteljima, da se Vas pita? (Vaše ideje i prijedlozi.)

Na pitanje o vlastitoj uključenosti u poboljšavanje komunikacije s odgojiteljima roditelji su bili malo zatečeni. Međusobno su se pogledavali tražeći prave riječi. Ovdje je neverbalna komunikacija došla najviše do izražaja; međusobno pogledavanje, odvratanje pogleda od moderatora koji je ujedno i istraživač. Takvo ponašanje ponukalo je istraživača da ponovi još jednom kodeks istraživačke etike koji svim sudionicima osigurava anonimnost i zaštitu podataka. Ponovno ponavljanje te informacije pokrenulo je novu diskusiju. Ispitanici su broj djece u skupini naveli kao najveći problem u komunikaciji; odgajatelj zbog poslovnih obaveza nije u mogućnosti razgovarati s roditeljima kada oni dovode ili odvođe dijete, što roditelji očekuju i za čime imaju potrebu. Jednoglasan prijedlog je da se smanji broj djece u skupini ili zaposli još jedan odgojitelj.

R1: *„Mislim da je kontakt s odgojiteljem u jutarnjim satima prilikom dolaska u vrtić jako važan. Međutim, neugodno mi je uvijek prekidati odgojiteljicu u poslu i tražiti je da dođe do mene na vrata. A kada i počnemo razgovor, odmah dolete djeca koja je trebaju još više od mene i tu je razgovoru kraj.“*

Roditelji naglašavaju potrebu odgojiteljskog aktivnijeg uključivanja u korištenje digitalnih tehnologija u komunikaciji. Oni u tome vide mogućnost brže komunikacije uz zadržavanje svih ostalih tradicionalnih oblika. Kako bi se poštivalo pravo svakog roditelja na njegovu osobnost u preferiranju oblika komunikacije, tradicionalni se i suvremeni oblici komunikacije isprepliću i samim time osiguravaju bolju protočnost informacija.

R2: *„Voljela bih, kada nisam u mogućnosti doći na roditeljski sastanak, da putem elektroničke pošte dobijem zaključke sa sastanka kako bih bila informirana o svemu što se događa.“*

R1: *„Često koristim opciju individualnog razgovora s odgojiteljima, ali mislim da se sve to može obaviti i preko elektroničke poruke i nekoliko mailova.“*

R1: „*Obiteljski je kutić dobar za one koji imaju vremena, ali ja bih prije tu poruku pročitao na mailu.*“

R2: „*Naučio sam slikati Obiteljski kutić i zatim na poslu čitati ili, još bolje, samo poruku poslati ženi, ona je puno bolja u čitanju.*“

Ispitanici jedan od oblika bolje komunikacije i informiranosti roditelja o djetetovom uspjehu vide u uvođenju određene platforme koja bi imala funkciju informiranja roditelja slično kao što je u školi to napravljeno kroz e-dnevnik. Upravo kroz takav oblik komunikacije smanjila bi se gužva prilikom dolaska i odlaska iz vrtića jer bi roditelji na portalu mogli vidjeti sve informacije o njegovom djetetu, ponašanju, navikama, mogućnostima te svakodnevnom napretku.

R1: „*Možda da se uvedu e-dnevnik, kao za škole.*“

7.7.2. Analiza fokus grupa s odgojiteljima

Analiza sadržaja dobivenih u dvjema fokus grupama. Svaka grupa označena je kao odgojitelji 1 (O1) i odgojitelji 2 (O2). Kratice će se koristiti u daljnjem tekstu.

Komunikacija općenito

Pitanje 1. Je li način komunikacije doživio značajne promijene u zadnjih 10 godina? Navedite primjere.

Svi su se ispitanici složili s činjenicom da se komunikacija znatno promijenila u posljednjih 10 godina, i na privatnom i na poslovnom planu. Naglašavaju da su u procesu demokracije izgubljene neke osnovne moralne vrijednosti, kao što je, na primjer, međusobno poštivanje. Ispitanici se pozivaju na vremena kada su bili cijenjeni, a sada ih se doživljava kao uslužnu djelatnost. Navode kako roditelji ne obraćaju na njih pažnju osim u trenutku kada ih trebaju.

O1: *„Imate vi roditelja koji ne pozdrave kada uđu u vrtić. To je prije bilo nezamislivo.“*

U takvim situacijama teško je razvijati pozitivnu komunikaciju zbog početnih negativnih stavova određenih pojedinaca prema sugovorniku. Sami su ispitanici primijetili da je potrebno da se s godinama čovjek mijenja, ali s tendencijom prema razvoju boljih vještina i znanja u komunikaciji. Kao u ostalim područjima, i u području je komunikacije potrebno cjeloživotno učenje i upornost u razvijanju kvalitetne komunikacije. Potrebno je naglasiti razvijanje tolerancije kao element koji je važan za komunikaciju. Oblici druženja su se izmijenili pa je sve manje međusobnih druženja između poznanika, susjeda i ostalih.

O1: *„Ljudi se sve manje druže po kućama, više se ne pije kava sa susjedima jer ih ni ne poznaješ.“*

Velike promjene u načinu komunikacije potvrdili su svi sudionici, navodeći kako je tehnologija značajno pridodala negativnom kontekstu komunikacije općenito. Ljudi više ne razgovaraju međusobno već im je lakše poslati poruku putem servisa za komunikaciju. Ispitanici smatraju da je tehnologija razlog ljudske otuđenosti i promjene u procesu komunikacije.

O2: *„Sada i u kafiću svi tipkaju na mobitel, uopće ne razgovaraju međusobno.“*

Nekolicina ispitanika ističe da, stjecajem okolnosti, moraju prihvatiti promjene ako žele zadržati barem određenu razinu komunikacije. To objašnjavaju promjenama koje su neminovne u društvima koja doživljavaju tehnološki razvoj, govoreći kako se ne treba pozivati na prošlost, već treba biti otvoreni za promjene koje donosi budućnost.

O1: *„Pokušavam što više razgovarati s djecom kod kuće, ali na kraju nitko nema vremena sjediti pa sam sretna ako dobijem i poruku.“*

Pitanje 2. Koje sve oblike komunikacije koristite u svakodnevnom životu (privatnom i službenom)? Za koje je osobe ili događaje primjerenija digitalna komunikacija (navedite kada je koristite), a za koje je osobe ili događaje primjerenija komunikacija uživo (navedite kada je koristite) ?

Ispitanici naglašavaju specifičnost posla odgojitelja te naglašavaju da je komunikacija s roditeljima sastavni dio njihovog svakodnevnog posla. Ispitanici prilikom diskusije o komunikaciji analiziraju njezine dijelove i zaključuju da je slušanje jedan od najvažnijih elemenata komunikacije te da slušanje treba uvježbavati, što je puno teže nego prenošenje određene informacije. Upravo slušanje doživljavaju kao element razvoja dobre komunikacije, jer ako se nekoga aktivno sluša, tada se može razumjeti što nam želi reći. Ako je proces slušanja loš, dolazi do šumova u komunikaciji koji dovode do nesporazuma koji utječu na kvalitetnu komunikaciju.

O2: „Za moj posao odgojitelja važno je slušanje, a to se često zaboravi u komunikaciji.“

Uz važnost procesa slušanja, ispitanici se slažu oko toga da treba poraditi na donošenju zakonskih regulativa, jer profesionalna obveza odgojitelja obuhvaća tradicionalni način komunikacije s roditeljima, koji veći dio ispitanika i preferira. Spominju da je za njih komunikacija ključna u razvoju suradničkog ili partnerskog odnosa te ističu potrebu za cjeloživotnim učenjem i unaprjeđivanjem znanja i vještina. Mali dio sudionika izjasnio se da uz klasične, odnosno tradicionalne oblike komunikacije, koriste i one suvremene te da uviđaju njihove prednosti, ali i nedostatke. Bilo koji oblik komunikacije, bio on tradicionalni ili suvremeni, nije dobar ako svi sudionici u komunikacijskom procesu nisu aktivni sudionici. Komunikacija mora biti dvosmjerna, i tek tada možemo govoriti o pravoj komunikaciji bez obzira na način komunikacije. Sudionici su komunikacijskih procesa različiti, i upravo ta činjenica mora biti definirana kroz vrste komunikacija, jer to znači da se poštuje sugovornik i da se teži pronalaženju najboljeg oblika komunikacije koji će odgovarati svim sudionicima.

O2: „*Odgojitelj mora koristiti sve oblike komunikacije, od onih tradicionalnih pa sve do suvremenih. Treba znati potrebe svakog pojedinca i tako se onda prema njemu odnositi.*“

Vlastita osobnost svakog pojedinog sudionika u komunikacijskom procesu dio je koji treba prihvatiti. Tradicionalni oblik suradnje putem roditeljskog sastanka možda nekom od roditelja ne odgovara, bez obzira na to radi li se o vremenu održavanja, dužini sastanka, temi, i upravo zato potrebno je poštivati takve pojedince. No, s druge strane, treba im omogućiti punu informiranost putem Obiteljskog kutića. Na primjer, nakon sastanka je donesene zaključke potrebno napisati i poslati putem elektroničke pošte na *email* adrese svih roditelja iz skupine.

O2: „*Roditelji su se žalili da ne stižu čitati poruke na Obiteljskom kutiću, pa sam ih jednom za probu poslala mail. Svi su bili oduševljeni. Sada kada printam poruku za Obiteljski kutić, istu poruku pošaljem mailom.*“

Ispitanici su komunikaciju putem digitalnih tehnologija okarakterizirali kao vrstu informativne komunikacije, odnosno prenošenje informacija od pošiljatelja prema primatelju. Prema njima, teško je razviti kvalitetnu komunikaciju putem digitalnih tehnologija jer izostaje onaj emotivni dio koji se pojavljuje u tradicionalnom obliku komunikacije. Radi se o emocijama koje se mogu izraziti neverbalnom komunikacijom kroz mimiku, pokret, ton, glasnoću, disanje. Svi ti elementi nisu mogući u komunikaciji putem digitalne tehnologije. Sudionici napominju da ni emotikoni nemaju tu snagu prenošenja emocija koja je prisutna u klasičnoj komunikaciji.

O2: „*Često koristim emotikone kao pokušaj prenošenja svojih emocija.*“

Međutim, svi ispitanici slažu se da je digitalna tehnologija od velike pomoći prilikom prenošenja informacija u vezi s odgojno-obrazovnim radom, posebice kada dođe do neke promjene koju je potrebno brzo prenijeti svim roditeljima iz skupine. Slanjem jedne poruke na više adresa uvelike se olakšava i ubrzava proces slanja poruke, odnosno širenja informacije na više adresa.

O1: *„Jednim klikom pošaljem poruku na 26 različitih adresa. Prije sam morala ponavljati jedno te istu stvar 26 puta. A najvažnije da svi poruku pročitaju kada imaju vremena i tada je zapamte. Od kada koristimo Viber za komunikaciju s roditeljima puno se više roditelja uključuje i aktivno sudjeluje u aktivnostima.“*

Unatoč mogućnosti izbora važno je znati koji je oblik komunikacije prikladniji u odnosu na sugovornika ili tematiku. Svi sudionici složili su se da je velika razlika između privatne i poslovne komunikacije i da ih je gotovo nemoguće uspoređivati. Smatraju da, ako se govori o komunikaciji s roditeljima, digitalna komunikacija nikako nije prikladna ako je potrebno prenijeti neku lošu vijest roditelju. Za takvu vrstu poruka potrebno je uspostaviti kontakt sa sugovornikom kakav je nemoguće ostvariti u digitalnoj komunikaciji. Poruke poslane digitalnim putem obično su kratke i sadrže konkretnu informaciju. Kod loših informacija potrebno je pripremiti sugovornika, a odgojitelji to obično rade tako da prvo iznesu dvije pozitivne informacije, pa tek onda onu lošu, a sve završe s onim pozitivnim. Takav oblik komunikacije mogao bi imati oblik šifre 2+1-1+. Na taj način roditelj uz pozitivne stvari lakše prihvati onu lošiju te se komunikacija odvija mnogo pozitivnije nego da se odmah krene s lošim informacijama.

O1: *„Kada moram reći roditelju nešto loše o njegovom djetetu, uvijek razgovor započnem s dvjema pozitivnim stvarima u vezi s njegovim djetetom, zatim navedem lošu i sve završim s pozitivnim. Primijetila sam da na taj način roditelji puno lakše prihvaćaju loše stvari o vlastitom djetetu i spremniji su za rješavanje problema koji postoji.“*

Pitanje 3. Koje su prednosti servisa za komunikaciju poput *Vibera*, *WhatsAppa* ili drugih (navedite koji) u odnosu na komunikaciju uživo? Koji su nedostaci servisa za komunikaciju poput *Vibera* i *WhatsAppa* ili drugih (navedite koji) u odnosu na komunikaciju uživo?

Svi ispitanici složili su se da je digitalna tehnologija dio naše svakidašnjice i da je kao profesionalci moraju što prije prihvatiti na pasivnoj i aktivnoj razini. Unatoč vlastitom nepoznavanju servisa za komunikaciju, nekolicina odgojitelja istaknula je kako smatraju da je izuzetno važno da proširuju svoja znanja i vještine, ali da u tome moraju sudjelovati i vrtići kao pokretači i organizatori edukacija.

O2: *„Nisam upućena pa mi je teško govoriti, ali svi sada koriste poruke pa mislim da bi i odgojitelji trebali početi.“*

O1: *„ Nisam informatički pismena i to mi nedostaje, ali polako učim uz mlađu kolegicu.“*

Upravo nedovoljnu informiranost o servisima za komunikaciju odgojitelji procjenjuju kao otežavajući element u donošenju ključnih zaključaka o prednostima i nedostacima. Dvije odgojiteljice priznale su da o servisima za komunikaciju ne znaju ništa, i da je jedino što koriste u komunikaciji s roditeljima slanje SMS poruka. Nakon što su to rekle, uslijedilo je pitanje „...to isto spada u digitalnu tehnologiju, zar ne?“ Trenutak kada su osvijestile da koriste digitalnu tehnologiju kod njih je izazvao osmijeh na lice, čime su potvrdile svoju profesionalnu vrijednost.

O1: *„Ipak sam suvremeni odgojitelj, a ovo mi je poticaj da krenem u istraživanje Vibera i onog drugog, kako se zove...?“* Pitanje se odnosilo na WhatsApp.

Ova situacija izazvala je smijeh među sudionicima te je atmosfera postala puno opuštenija. Također, moglo se primijetiti da su dobili i dodatnu motivaciju za vlastiti proces savladavanja novih znanja i vještina. Upravo ovaj trenutak prepoznat je kao pozitivna reakcija odgojitelja na nove izazove, čime istraživanje potvrđuje pragmatičnu vrijednost. Ako istraživanje potakne na promišljanje i jedan dio odgojiteljske populacije za osuvremenjavanje komunikacijskih kanala s roditeljima, može se smatrati uspješnim. Naime, kod odgojitelja je vidljiv dosta veliki otpor prema uvođenju promjena u bilo kojem kontekstu, pa tako u komunikacijskom. Taj fenomen

mogao bi se istražiti u nekom novom istraživanju. Pozitivan odmak i negativne konotacije na temu vratila je jedna odgojiteljica koja je upravo svojom izjavom: „*Komuniciram s roditeljima isključivo licem u lice i ne vidim nikakav problem*“ potvrdila prethodnu tezu. Ostatak ispitanika pokušao je argumetirati potrebu za razvojem struke i kroz segment komunikacije s roditeljima. Proces unaprjeđivanja komunikacije je proces koji traje i na kojem je potrebno svakodnevno raditi. Digitalna tehnologija u tim nastojanjima može dati određeni doprinos. Međutim, ono što je presudno u bilo kojem procesu izmjena jest ljudski faktor. Ako izostane osvješćenost i motivacija pojedinaca, jako je teško napraviti pozitivne pomake.

Ispitanici negativne strane servisa za komunikaciju vide u gubitku privatnosti i pojava nesigurnosti u vezi s distribucijom poruke na kojima pošiljatelj gubi kontrolu u trenutku kada je jednom pošalje. Lako prosljeđivanje nečije poruke bez znanja pošiljatelja stvar je koja zabrinjava odgojitelje.

O2: „*Ne bih željela da se moja poruka prosljeđuje dalje. A korištenjem Vibera i WhatsAppa to je moguće.*“

O1: „*Poruku koju pošalješ više ne možeš kontrolirati.*“

Uz nemogućnost kontroliranja poruke, ispitanici su iskazali dvojbe oko privatnosti kada su u pitanju servisi za komuniakciju. Istuču kako se smatra da su ljudi stalno dostupni i da se na poruku mora odgovoriti u istom trenutku.

O1: „*Ja imam stalno isključen ton na mobitelu, javim se kada ja to želim.*“

Gubi se podjela dana na radno vrijeme i slobodno vrijeme; većina ljudi dostupna je cijeli dan. To se ne odnosi samo na privatni život, nego i poslovni. Smatra se da čovjek mora biti dostupan stalno. Ne postoji pisani Kodeks ponašanja za digitalnu komunikaciju što uvelike otežava

konkretizaciju upravo tog segmenta, te se postavlja pitanje gdje i kako povući granicu. Ispitanici iskazuju svoju nedoumicu i zabrinutost oko gubitka privatnosti, što pojedini ispitanici smatraju opravdanim, dok drugi dio ispitanika smatra da je takva reakcija pretjerana i nepotrebna.

O2: *„Svatko od nas ima svoja pravila i prema njima se ponaša. Kada donesu neka zajednička, opet ćemo ih moći ignorirati kao i sve u životu.“*

Komunikacija s roditeljima

Pitanje 4. Koje sve oblike komunikacije koristite svakodnevno s roditeljima; kako komunicirate s njima? Možete nam dati primjere. Jesu li digitalne tehnologije pomoć u postizanju bolje komunikacije s roditeljima? Možete navesti neki primjer.

Ispitanici koji su sudjelovali u fokus grupi mahom su bili starije životne dobi. Nekoliko je odgojiteljica bilo srednje dobi, a dvije od njih mlađe životne dobi. S godinama starosti sukladno je i određen broj godina radnog staža. Upravo je taj element, odnosno godine starosti, u ovom dijelu potrebno zanemariti jer nije uočena poveznica između oblika komunikacije i godina starosti, odnosno, tradicionalni odnosno suvremeni oblik komunikacije nije se mogao povezati s godinama starosti i godinama staža. Odgojitelji s više godina staža pokazali su otvoreniji stav prema digitalnim tehnologijama u svrhu komunikacije s roditeljima i mogućnosti napredovanja odnosa s roditeljima bez obzira na vlastitu manju informatičku pismenost.

O1: *„Jako malo znam o mogućnostima tehnologije, ali ako može pomoći u radu s roditeljima, spremna sam i to naučiti.“*

Taj pozitivan stav i spremost na učenje odgojitelja s više godina staža bio je u suprotnosti s mišljenjem i stavom odgojitelja s manje radnog iskustva.

O2: *„Kada dođem kući ne želim čuti za posao, djecu i njihove roditelje. Nema šanse da im dam svoj broj mobitela.“*

O1: *„Imam pravo na svoju privatnost.“*

Možda se takav stav može povezati s većim znanjem te svjesnošću o mogućnostima zloupotrebe takvog oblika komunikacije. S druge strane, može se protumačiti i kao drukčiji pristup radnim obvezama i poslu općenito. Ispitanici mlađe dobi temeljili su svoje iskaze iz pozicije „JA“, dok je kod odgojitelja s više staža bilo vidljiv stav „MI“.

O2: *„Ja ne želim raditi ništa što ne moram.“*

O1: *„Mi smo pokušali naći najbolji način komunikacije s roditeljima; ono što odgovara i njima i nama.“*

Pozitivan stav prema razvoju suradničkog i partnerskog odnosa vide i u traženju najboljeg vida komunikacije s roditeljima kako bi što više roditelja bilo aktivno uključeno. Među prvim oblicima navedeni su oblici koje smo za potrebe ovoga rada smjestili u kategoriju tradicionalnih oblika koji su već regulirani različitim pravilnicima i zakonskim odredbama. Među njima se našlo komuniciranje koje je prisutno prilikom dolaska i odlaska roditelja i vrtića, individualni razgovori, različite vrste roditeljskih sastanaka, radionice, predavanja te pisane obavijesti. Ispitanici ove oblike komunikacije navode kao nešto obavezno i propisano kurikulumom odgojno-obrazovne ustanove. Ostale oblike komunikacije smatraju vastitim entuzijazmom i željom da ga unaprijede. Među njima nalazi se organiziranje različitih posjeta u vrtiću i izvan njega, odlasci te dolasci roditelja iz skupine kako bi djeci predstavili svoje zanimanje, kao i pripreme roditeljskih sastanaka na kojima se koriste digitalne tehnologije s ciljem prezentiranja

odgojno-obrazovnog rada kroz video snimke ili fotografije te *PowerPoint* prezentaciju. Ispitanici su spomenuli oduševljenje roditelja kada su prvi puta koristili ovaj oblik prezentacije rada. To se nadovezalo na molbu slanja prezentacije putem elektroničke pošte, što do tada nije bio prisutno.

O1: „*Otkad za roditeljski sastanak koristimo PowerPoint prezentacije, roditelji su puno zadovoljniji.*“

Organizirani boravak djece u Gradu mladih, ljetovanju ili zimovanju, zahtijeva specifični oblik komunikacije jer su djeca odvojena od roditelja nekoliko dana i jedini kontakt s odgojiteljima može se odvijati kroz komunikaciju putem digitalne tehnologije. Prije pojave mobilnih telefona odlazak na neki duži boravak izvan vrtića pretavljao je komunikacijski izazov. Odmarališta u kojem su boravila djeca s odgojiteljima, imala su jedan fiksni telefon, stoga je bilo teško dobiti slobodnu liniju i mogućnost komunikacije između roditelja, djece i odgojitelja. Pojavom mobitela, odgojitelji su davali svoj privatni broj roditeljima kako bi izbjegli gužvu i omogućili djeci da u miru pojedu obrok. Djeca i roditelji čuli su se putem mobitela u vrijeme koje je bilo dogovoreno prije odlaska na ljetovanje ili zimovanje. Ispitanici navode da su s razvojem digitalnih tehnologija razvili svoje komunikacijske vještine pa su počeli koristiti elektroničku poštu kao oblik komunikacije s roditeljima prilikom nekog od navedenih oblika aktivnosti djece i odgojitelja. U određeno vrijeme djeci bi se čitali *mailovi* i zajedno s djecom odgovaralo bi se roditeljima na *mail*. Na taj način djeca i roditelji održavali su kontakt, a roditelji bi bili obavješteni što se događa i kako je njihovo dijete. Odgojitelji su imali mogućnost planiranja te aktivnosti a da se djecu ne ometa u nekim drugim aktivnostima, kao što je plivanje ili skijanje. Pojavom servisa za komunikaciju, poput *Vibera* i *WhatsApp*, odgojitelji su uvidjeli prednosti masovne komunikacije, odnosno mogućnosti da jednim klikom pošalju svim roditeljima zajedničku fotografiju s plaže. Na taj način omogućena je vidno bolja i brža prohodnost poruka, uz odgodu primanja i odgovaranja na poruke, što je određeno ostalim aktivnostima.

O2: „*Viber me spasio. Sada dok smo na ljetovanju samo šaljem slike. Malo mi ide na živce što onda roditelji počnu slati smajlice, ali ok.*“

Dinamika odgojiteljskog posla očituje se u spremnosti suočavanja s neplaniranim promjenama koje se dogode spontano kroz određene aktivnosti. Primjer je situacija koja je pojavila na moru, a odnosi se na korištenje digitalne komunikacije, odnosno *Skypea*. Odgojitelji su, ponukani iskustvima s mora, nove spoznaje koristili kasnije i u svakodnevnom radu.

O1: *„Jedne smo godine bili na Lošinju s djecom te tamo iskoristili mogućnost web kamere na glavnom trgu. To nas je motiviralo da po povratku u vrtić ponekad koristimo Skype u komunikaciji s djecom i roditeljima.“*

Navedeni primjeri dobar su pregled mogućnosti koje nam digitalne tehnologije omogućavaju. Uz one tradicionalne, digitalne tehnologije omogućavaju i suvremenije oblike komunikacije s roditeljima, unatoč tome što nisu regulirane nikakvih odredbama i zakonskim regulativama. Upravo je taj segment nešto što ne obvezuje poslodavca da osigura potrebnu infrastrukturu, već je sve prepušteno inicijativi odgojitelja i njihovom entuzijazmu te dobroj volji. Jedna sudionica navodi kako je dobre rezultate ovakvog oblika komunikacije prepoznala i ravnateljica, koja je iz sredstava vrtića osigurala kupnju pametnog telefona odgojiteljima za komunikaciju s roditeljima dok su bili u Gradu mladih, odnosno na ljetovanju i zimovanju. Na taj način nisu bili izloženi ugrožavanju vlastite privatnosti, jer roditelji nisu posjedovali njihov osobni broj.

O2: *„Ravnateljica je odlučila da kupi jedan mobitel koji je služio svim odgojiteljima kada su išli s djecom bilo kuda izvan vrtića.“*

Pitanje 5. Što sve sadrži vaša poruka koju šaljete roditeljima: tekst, sliku, video zapis? Koristite li emotikone u digitalnoj komunikaciji s roditeljima? Što oni znače? Kada ih koristite i zašto?

Ispitanici koji koriste servise za komunikaciju naglašavaju kako prilikom slanja poruke šalju sve od navedenog: tekst, fotografije i video zapise. Digitalna tehnologija omogućava ono što nijedan drugi oblik komunikacije nije u mogućnosti pružiti, a to je slanje fotografija i video zapisa. Sadržaj poruka najčešće je povezan s odgojno-obrazovnim procesom, odnosno informacijama koje se tiču određenih događanja, kao što su razne suradnje, vrijeme polaska autobusa kada se ide na izlet i slično. Svi ispitanici navode kako je, ako se radi o nekoj informaciji u vezi s događanjima u odgojno-obrazovnom procesu, uz slanje poruke obavezno da se ista informacija može naći na Obiteljskom kutiću. Time se vodi računa o tome da svi roditelji, bez obzira na svoje mogućnosti ili preferiranja određenog oblika komunikacije, dobiju istu informaciju. Ispitanici navode da je, otkad su uveli tradicionalni i suvremeni oblik komunikacije, uvelike porasla učinkovitost i participacija roditelja u aktivnostima vrtića. Istu povratnu informaciju dobili su od roditelja koji su zahvalni za odgojiteljsku inicijativu kojom su im odgojitelji uvelike olakšali participaciju u vlastitom roditeljstvu.

O2: „Često kada dolazim u vrtić zaboravim pogledati što piše na Obiteljskom kutiću, ali nasreću tete pošalju poruku, pa imam informaciju uvijek u svom džepu.“

Kada se radi o fotografijama djece i njihovih video zapisa, između sudionika postoji određena podijeljenost. Jedan manji dio sudionika poziva se na pravo svakoga djeteta da ne bude fotografirano u trenucima kada je udubljeno u neku aktivnost i nije svjesno odgojitelja koji ga snima, iako baš takve fotografije imaju dodatnu vrijednost jer daju točan uvid u ono što dijete u određenom trenutku radi, za razliku od namještenih fotografija. Isti ti ispitanici postavljaju pitanje zaštite privatnosti i podataka djece kada se fotografije šalju u grupe i dostupne su svima koji su u toj grupi. Grupa ispitanika iskazala je svoju zabrinutost u vezi s ovom tematikom upravo s pozicije zaštite djece. Protuargument ostalih sudionika bio je iskazan činjenicom da svi roditelji na početku pedagoške godine potpisuju suglasnost o dokumentiranju odgojno-obrazovnog procesa putem fotografija i video zapisa. Smatraju da se u tu suglasnost može dodati i suglasnost slanja fotografija i video zapisa putem servisa za komunikaciju ili općenito

putem digitalne tehnologije. Prema mišljenju većeg dijela sudionika, fotografija i video zapisi djece u aktivnostima prije svega su dužnost svakog odgojitelja koja stoji u opisu posla pod stavkom koji se odnosi na dokumentiranje odgojno-obrazovnog procesa. Svi sudionici slažu se da bi slanje fotografija i video zapisa trebalo regulirati nekim aktom ili pravilnikom ustanove kao bi se zaštitili odgojitelji. Trenutno je slanje tog sadržaja isključivo temeljeno na inicijativi pojedinih odgojitelja koji su to prepoznali kao način proširivanja suradničko-partnerskog odnosa s roditeljima. Svoje promišljanje argumentiraju činjenicom da kroz fotografiju ili video zapis mogu mnogo bolje približiti roditeljima situacije koje se događaju u vrtiću, tijekom procesa rada odgojitelja te, najvažnije za roditelje, uspjeh i napredak njihove djece u procesu njihovog učenja i svladavanja novih vještina. Sudionici su se složili o snazi fotografije i video zapisa, ali isto tako mišljenja su da se sve to treba dobro preispitati i zakonski regulirati. Svjesni su da samo zakonski reguliranim pravilima mogu biti potpuno zaštićeni od svih eventualnih problema. Jedna odgojiteljica navela je rješenje problema u skupini s roditeljem koji nije želio da se njegovo dijete fotografira.

O2: „U skupini imam samo jedno dijete čiji roditelji nisu potpisali suglasnost za fotografiranje.

To je na početku bio problem, ali sada smo se navikli pa prilikom slikanja pazimo da ona ne uđe u kadar.“

Osim problema sa zakonskim reguliranjem, sudionici navode probleme materijalne prirode. Ustanova ne osigurava dostatnu infrastrukturu, što navodi na činjenicu da oni koriste privatne resurse za ostvarivanje navedenih aktivnosti, iako to smatraju neprihvatljivim. Unatoč svim navedenim elementima, sudionici su iskazali veliko oduševljenje roditelja kada dobiju fotografije i video zapise djece iz vrtića. Samim time izrada foto albuma na kraju godine postala je nepotrebnom jer sada roditelji mogu dobiti informaciju baš u danu kada se neka aktivnost odvija. Nema čekanja do kraja akademske godine da bi vidjeli što je njihovo dijete radilo cijelu proteklu godinu. Trenutna prohodnost informacija o događanjima u skupini dodatno motivira roditelje na uključenost izrade kurikuluma skupine i vrtića, što je dodatna vrijednost svakoj ustanovi.

O1: *„Kada pošaljem fotografiju ili filmić, roditelji su oduševljeni. Svi pozitivno reaguju i nikada nisam imala nikakvih problema. Potpisali su suglasnost na početku godine i to je to.“*

Ispitanici emotikone definiraju kao neverbalni element koji nedostaje u komunikaciji putem digitalnih tehnologija, a njihovim korištenjem mogu smanjiti taj nedostatak. Sudionici su emotikone prepoznali kao mogućnost dodavanja jedne drugačije dimenzije uobičajenom tekstu. Navode da rado koriste emotikone, a jedna odgojiteljica navodi da bi ona rado napravila još više emotikona za sve emocije koje postoje.

O2: *„Često nema emotikona koji meni treba; već sam razmišljala napraviti nove.“*

Običan emotikon uvelike može promijeniti određenu poruku. Ako je npr. emotikon koji se smiješi na kraju neke strogo informativne poruke, poruka će dobiti određenu toplinu i zamijeniti osmijeh odgojitelja koji je prilikom prenošenja informacije *licem u lice* uobičajen. Time se poruci dodaje i emocionalan naboj kojim se izražava emocija pošiljatelja.

O2: *„Volim emotikone i njima samo pojačavam poruku koju šaljem. Emocije su jako važne.“*

O1: *„Emotikon mi pomaže da dočaram vlastito raspoloženje.“*

Jedna sudionica emotikone doživljava kao pomoć u samoj komunikaciji, npr. u situacijama kada smatra da je važno da pošiljatelj vidi da je poruka, koja ne zahtijeva nikakav odgovor, pročitana. Na taj se način mogu izbjeći nesporazumi oko toga je li poruka pročitana ili nije.

O2: *„Često je to najbrži način da se nekome odgovori na poruku koja ne traži odgovor, ali ipak da se zna da si pročitao.“*

Pitanje 6. Što mislite o korištenju servisa za grupnu komunikaciju (*Viber/WhatsApp*) s roditeljima? Mislite li da bi to pomoglo i kada, u kojim situacijama?

Sudionici su jednoglasni da slanje poruka putem servisa najčešće ima namjeru informiranja svih roditelja iz skupine. Rijetko koriste ovaj oblik komunikacije s pojedinačnim roditeljima te u takvim situacija koriste komunikaciju *licem u lice*.

Međutim, sudionici smatraju da se za slanje poruka svim roditeljima digitalna tehnologija pokazala se kao jako dobar izbor. Servisi za komunikaciju omogućavaju brzu i efikasnu komunikaciju s velikim brojem sudionika. Odgojitelji su osnovali grupu u koju su uključili sve roditelje. Uključivanje u grupu bilo je na dobrovoljnoj bazi na što su, prema iskazu sudionika, svi roditelji pristali. Grupna komunikacija uvelike ubrzava proces komunikacije jer više nema potrebe za pretraživanjem imenika u potrazi za nečijim kontaktom te ponavljanje iste poruke pojedinačno svakom roditelju, ovisno o veličini grupe i do 30 puta.

O1: „*Grupe na Viberu ili WhatsApp su super, na jednostavan način svi dobiju istu poruku.*“

O2: „*Povremeno koristim grupe na Viberu/WhatsAppu da roditeljima pošaljem neku informaciju koja je važna, npr. polazak na izlet, planirane aktivnosti i slično.*“

Prednost ovakvog oblika komuniciranja jest u izjednačavanju prava roditelja u uključenosti prilikom dobivanja informacija bez obzira na to dolazi li u vrtić ili ne. Sudionici su konstatairali kako se, otkad koriste ovaj oblik komunikacije, više se ne događa da roditelji kažu: „*Nismo znali, nismo pročitali, tata mi nije rekao*“, jer sada imaju sve u mobitelu.

O2: „*Sada mi muž više ne može reći da nije pročitao obavijest na Obiteljskom kutiću.*“

Jedni roditelji zamolili su da se u grupu stavi jedan djed koji najčešće dolazi po unuka i koristi se pametnim telefonom i njegovim aplikacijama. Na taj je način želio biti uključen u sva

zbivanja i informacije koje je najčešće on realizirao jer je on dolazio i odlazio po unuka u vrtić – roditelji su bili jako rijetko prisutni zbog kompleksnosti radnog vremena. Grupna komunikacija pokazala se jako dobrom i u situacijama kada roditelji imaju pomoć članova šire obitelji. Grupna komunikacija putem servisa pokazala se izvrsnom u sprječavanju pojave šumova u komunikaciji prilikom usmenog prenošenja poruka.

O2: *„Baka ide u vrtić po naše dijete, ali često zna zaboraviti što joj je teta rekla. Ovako više nemamo problema; sve pročitam i znam.“*

Uz uobičajene potrebe za komunikacijom između odgojitelja i roditelja, ponekad se pojave i nešto drugačije situacije kao što su duža izbivanja djece iz vrtića. Neki od takvih organiziranih oblika su ljetovanje, zimovanje i odlazak u Grad mladih. Upravo u takvim situacijama grupna se komunikacija pokazala kao najbolji oblik prenošenja informacija. Ponekad inicijativa za osnivanjem grupe kreće i od roditelja koji prepoznaju prednosti ovakvog oblika komunikacije prije nego možda pojedini odgojitelji.

O2: *„Prilikom boravka u Gradu mladih roditeljima sam slala slike i snimke djece u aktivnostima. Jedan je tata otvorio grupu i svi su roditelji bili u njoj.“*

O1: *„Obično sam nakon ljetovanja morala fotografije snimati na CD kako bi roditelji i djeca imali uspomene. Sada samo šaljem fotografije, a oni samostalno rade albume. To mi je uvelike olakšalo posao, koji zapravo i nije moja radna obaveza, nego samo dobra volja.“*

Jedna sudionica iznijela je svoje iskustvo korištenja grupne komunikacije putem servisa u situaciji kada je jedno dijete bilo duže odsutno zbog bolesti. Bez obzira na to što dijete nije išlo u vrtić, majka je dobivala informacije i samim time bila upućena u događanja u vrijeme odsutnosti djeteta iz vrtića. Fotografije i snimke aktivnosti djece u vrtiću dale su joj ideje što može raditi sa svojim djetetom za vrijeme oporavka kod kuće. Po povratku u vrtić dijete je bilo

djelomično uključeno u aktivnosti koje su se odvijale u vrtiću. Roditelji su pokazali veliko oduševljenje takvim načinom rada te su preko grupe zahvalili svim roditeljima i odgojiteljima na toj mogućnosti. Samim time ponukali su i ostale roditelje na načine korištenja informacija koje dobiju iz vrtića. Aktivno uključivanje velikog dijela roditelja omogućilo je razvoj suradnje odgojitelja i roditelja od suradničke na partnerske razine.

Posebna grupa pitanja odnosila se na edukaciju, infrastrukturu i postavljanje pravila.

Pitanje 7. Smatrate li da je potrebno voditi računa o formalnom obrazovanju, odnosno razvoju digitalne pismenosti te o kulturi ponašanja putem digitalnim tehnologija između odgojitelja i roditelja? Treba li napisati pravila za komunikaciju putem digitalnih tehnologija, s ciljem izbjegavanja ometanja i izazivanja bilo kakve neugodnosti u radu, bilo kod odgojitelja ili roditelja? (Navedite konkretne prijedloge.)

Svi sudionici fokus grupe složili su se da je formalno obrazovanje izuzetno važno za usvajanje novih znanja te postavljanje temelja za daljnju nadogradnju. Upravo su to ispitanici spomenuli kao nedostatak njihovoga formalnoga znanja, odnosno nisu imali kolegije koji bi im bili temeljni te omogućavali daljnju nadogradnju koja je neophodna. Njihova digitalna pismenost bazirana je na neformalnom obrazovanju ovisno o vlastitim interesima i finacijskim mogućnostima. Većina ih navodi da digitalnu pismenost smatraju izuzetno važnom, ali je temeljena isključivo na vlastitim resursima bez pomoći poslodavca. Upravo ih ta činjenica navodi na promišljanje o upotrebi digitalnih znanja u poslovne svrhe. Smatraju da, ako je digitalna pismenost propisana u njihovom opisu posla, za to mora postojati formalno obrazovanje ili za starije odgojitelje finacijska potpora u neformalnom obrazovanju. Navedene činjenice izvor su određenog otpora dijela odgojitelja te je potrebno pronaći načina da se svijest takvih odgojitelja promijeni.

O2: *„Mladi su pismeni; za nas se stare treba pobrinuti ako se želi da koristim mail.“*

O1: *„Nije nužno da se svi koristimo kompjuterom. Živjeli smo i prije bez njega.“*

Uz sudionike koji su zauzeli negativan stav općenito prema digitalnim tehnologijama, postoji i onaj dio koji je osviješten i prepoznaje važnost vlastitog obrazovanja i nadograđivanja postojećih znanja i vještina. Upravo takve odgojitelje može se gledati kao unutarnje pokretače promjena u ustanovama.

O2: *„Važno je razvijanje vlastitih znanja, pa tako i ICT.“*

O1: *„Kao odgojno-obrazovni djelatnici, moramo raditi na razvoju svojih kompetencija. Doduše, to bi vrtić trebao osigurati, a ne da sve sami plaćamo.“*

Samo motiviranost pojedinca donosi promjene koje onda utječu na promjene unutar same odgojno-obrazovne ustanove. Svaka promjena nužno uz sebe nadovezuje dodatne potrebe za izmjenama. Pitanje o uspostavi pravila u vezi s digitalnom komunikacijom kod sudionika je izazvalo diskusiju. Odgojitelji su iznosili mahom negativan stav prema postavljanju nekih pravila općenito, budući da je prethodno iskustvo pokazalo da se pravila ne poštuju i dozvoljava se njihovo kršenje bez sankcija.

O2: *„Vrtić je pun pravila koje nitko ne poštuje. Što bi značilo još jedno pravilo?“*

Upravo je ta činjenica sporna, odnosno sudionici nemaju ništa protiv pravila ako se ona poštuju i imaju smisla. U postavljanju pravila vide određeni zakonski okvir za vlastitu zaštitu, što olakšava provođenje aktivnosti.

O1: *„Puno toga treba regulirati zakonom kako bismo se i zaštitili.“*

Komunikacija digitalnim tehnologijama koja polako postaje sve zastupljenija u odgojno-obrazovnim ustanova izaziva kod odgojitelja velike sumnje i polemike. Postavljanje pravila vide nužnim kako bi taj proces zaživio kao dio složenoga oblika komunikacije s roditeljima. Za sada se diktiranje pravila zasniva na razini samoga objekta ili skupine i njihovih odgojitelja.

O1: *„Nije potrebno uvoditi nikakva pravila. Na prvom roditeljskom sastanku treba se dogovoriti kako će se surađivati i onda se toga držati.“*

Postavljena pravila dovoljno je definirati s roditeljima, a odgajatelj ih se, kao glavni kreator, mora pridržavati i tretirati sve sudionike jednakom mjerom i bez razlike temeljene na bilo kojoj osnovi. Jedna odgojiteljica svojim primjerom pokušala je demonstrirati što konkretno znači postavljanje određenih pravila i njihovo poštivanje. Samo na taj način mogu se kontrolirati situacije i izbjegavati anarhija sudionika u komunikacijskom procesu.

O2: *„Kada sam vodila djecu na ljetovanje, dala sam roditeljima svoj privatni broj mobitela i rekla da to vrijedi samo za period boravka na moru. To mi je jako olakšalo komunikaciju djece i roditelja jer nismo morali „stražariti“ na fiksnom telefonu za vrijeme ručka. Po povratku u Zagreb nekolicina roditelja pokušala me zvati na mobitel, ali sam ih jednostavno ignorirala i prilikom dolaska u vrtić napomenula da imamo dogovor. Nakon toga nitko nije pokušao zlorabiti broj mobitela.“*

Većina se sudionika slaže s time da je uvođenje pravila zapravo nužnost, ali najviše kritika upućeno je na račun nepoštivanja pravila koja se donesu. Smatraju da nije dovoljno da se pravila samo donesu, već ih je potrebno i sustavno provoditi. Ako se prekrši pravilo koje je službeno i koje je prihvatila i sama ustanova pa se prema tome smatra zakonskom odredbom, za njegovo nepoštivanje trebaju postojati i određene sankcije koje trebaju biti formulirane transparentno i jasno

O1: „*Slazem se da se uvedu pravila kojih se onda moramo svi držati na razini vrtića i šire.*“

Ispitanici iznose da je komunikacija s roditeljima najzahtjevniji dio njihovog posla i da bi se za to trebalo dodatno pripremati svakog pojedinca i na formalnoj i na neformalnoj razini. Dodatnim obrazovanjem iz područje informatike i komunikologije svakako bi se radilo na unaprjeđivanju te razumijevanju potrebe za interdisciplinarnošću. Sudionici smatraju da bi možda baš tada došlo do zajedničke sinergije koja je temelj dobre komunikacije između roditelja i odgojitelja. Mišljenje većine odgojitelja o potrebi za unaprjeđivanjem suradnje s roditeljima može se prihvatiti kao otvorenost za uvođenje promjena. Odgojitelji upravo suradnju s roditeljima, odnosno komunikaciju, vide kao najzahtjevniji dio svog posla.

O1: „*S djecom mogu biti tjednima i nije mi nikakav problem, ali roditelji – to je sasvim neka druga priča.*“

Odgojitelji koji su spremni na promjene i koji promišljaju o unaprjeđivanju odgojno-obrazovnog procesa pojedinci su otvoreni za prihvaćanje noviteta ako uvide da postoji mogućnost za napretkom i promjenama. Pozitivan stav svakog pojedinca pokretačka je snaga koja donosi i uvodi promjene. Nažalost, uvijek postoje pojedinci koji nisu spremni za promjene bez obzira koliko su svjesni da postojeće stanje nije zadovoljavajuće. Oni svojim stavom postaju ometajući element u procesu kada dolazi do promjena, stoga je potrebno uložiti dodatnu energiju ostalih sudionika da kroz vlastiti primjer pokažu poboljšanje u segmentu komunikacije te da to bude motivirajući element za ostale koji nisu u mogućnosti samostalno sagledati kvalitetu određene ideje prije nego što je percipiraju na konkretnom primjeru.

O2: „*Komunikacija s roditeljima složena je i kompleksna, nema je potrebe još komplicirati.*“

Pitanje 8. Koja je važnost infrastrukture u poticanju razvoja novih suvremenijih oblika komunikacije između roditelja i odgojitelja? (Tko ju je dužan osigurati?)

Svi sudionici složili su se da je najveći problem nedostatak infrastrukture koja bi omogućila komunikaciju s roditeljima putem digitalnih tehnologija. Rijetki su vrtići koji svojim odgojiteljima omogućavaju korištenje digitalne tehnologije, bilo to kroz nabavku pametnih telefona, računala ili kroz pristup fiksnom internetu. Obično su odgojitelji ti koji vlastitim sredstvima na vlastitu inicijativu koriste ovaj oblik komunikacije, što prema svim ispitanicima nikako nije u redu i što smatraju nedopustivim. Naglašavaju da digitalna tehnologija nije nešto što njima treba isključivo za komunikaciju s roditeljima, nego da bi uz mogućnost tehnologije i interneta mogli unaprijediti cjelokupni odgojno-obrazovni proces u svojoj skupini za dobrobit djece i njihovog procesa učenja.

O2: *„Infrastruktura je temelj za uvođenje novih oblika komunikacije. Ako toga nema, što možemo učiniti?“*

Sudionici se slažu da je poslodavac taj koji treba osigurati sve potrebno kako bi se odgojiteljima omogućilo korištenje digitalnih tehnologija u svakodnevnom radu, bilo s djecom ili za komunikaciju s roditeljima. Neki su proces čekanja skratili korištenjem vlastitih sredstava, što nije naišlo na odobravanje kolegica u kolektivu. One smatraju da će se sada isto očekivati od njih i da poslodavac neće imati potrebu osiguravati dodatne resurse jer već koriste vlastite.

O1: *„Kada dobijem službeni mobitel onda mogu razmišljati o komunikaciji putem Vibera/WhatsApp. Do tada ništa od toga.“*

Dio sudionika iskazao je spremnost na kompromis u vidu osiguravanja barem pristupa internetu jer već posjeduju pametni telefon koji mogu koristiti i u službene svrhe. Takvo razmišljanje doživjelo je kritiku ostalih sudionika koji kategorički odbijaju bilo kakvu alternativu s privatnim sredstvima.

O2: *„Bilo bi super da nam vrtić osigura barem internet; više ne želim ulagati svoje novce u posao.“*

Sudionici napominju da to više nije stvar materijalnog korištenja odgojiteljskih privatnih resursa na što su već navikle, već pokušaj da se zaštiti svaki pojedinac i dignitet struke. Roditelji ponekad odgojitelje doživljavaju kao vlastite *tete čuvalice* i prelaze granicu koja je potrebna za održavanje profesionalnog odnosa. Posjedujući privatni broj mobitela odgojitelja, neki si roditelji uzimaju za pravo korištenje istoga u bilo koje doba dana bez poštivanja privatnosti samoga odgojitelja.

O2: *„Mislim da odgojitelji imaju pravo na privatnost i nikako nije u redu da daju roditeljima privatni broj mobitela.“*

O2: *„Svoj broj dajem roditeljima samo kada izlazimo iz vrtića na izlet, ljetovanje ili u Grad mladih“*

Primjer koji je iznijela jedna sudionica fokus grupe pokazuje mogućnost pronalaženje rješenja ako postoji otvorenost i motivacija. Dobra suradnja s roditeljima i otvorenost odgojitelja u svakodnevnoj komunikaciji potaknuli su roditelje na akciju kojom su omogućili da odgojitelji koriste servise za komunikaciju, što je uvelike poboljšalo dosadašnju dobru i kvalitetnu komunikaciju. Sami roditelji iskazali su negativan stav prema korištenju privatnog broja mobitela odgojitelja u službene svrhe.

O2: *„Jedna generacija roditelja kupila je kolegici i meni mobitele kako bismo mogli komunicirati i putem poruka.“*

Sudionici su iskazali svoju spremnost za korištenjem digitalnih tehnologija u komunikaciji s roditeljima ako se povede računa o rješavanju svih problema koja su bila već prije u razgovoru

spomenuta; od formalnog i neformalnog obrazovanja iz područja informatičke pismenosti, osiguravanja infrastrukture te definiranja pravila odnosno etičkog kodeksa ponašanja u komunikaciji putem digitalnih tehnologija. Smatraju da unatoč činjenici svakodnevnog gubitka privatnosti uzrokovanog digitalnim tehnologijama, oni kao profesionalci moraju zaštititi sebe i profesionalni dignitet odgojitelja.

O1: *„Treba odvojiti privatno od službenog. Samo tako možemo biti profesionalci i težiti profesionalizaciji struke.“*

Sudionici su aktivno sudjelovali u raspravi te ih se na kraju zamolilo da daju konkretne prijedloge za poboljšavanje komunikacije s roditeljima.

Pitanje 9. Što biste promijenili u komunikaciji s roditeljima da se Vas pita? (Vaše ideje i prijedlozi.)

Sudionici su iskazali svoju zabrinutost i potrebu za uspostavljanjem bolje komunikacije s roditeljima s ciljem unaprjeđivanja cjelokupnog odgojno-obrazovnog procesa. Među idejama našlo se upoznavanje roditelja sa specifičnosti radnog vremena odgojitelja kako bi shvatili kada i kako rade i time izbjegli eventualno zadiranje u privatni dio života odgojitelja. Kod roditelja treba osvijestiti pravo odgojitelja na vlastitu privatnost i slobodno vrijeme te činjenicu da uz njegovo dijete u vrtiću ima još druge djece koja imaju svoja prava koja su svakako ispred prava roditelja.

O2: *„Roditelji uvijek imaju mnogo pitanja o svom djetetu, svi bi sve željeli saznati na „kvaki“. Kada ih pozoveš na individualni razgovor, onda nemaju vremena, rade. Ljudi moji, i ja radim; boravak s djecom u skupini moj je posao.“*

O1: *„Kada sam na poslu ne smeta mi da roditeljima dajem informacije, ali kada više ne radim onda mi to smeta. Moje radno vrijeme nije 24 sata.“*

Upravo sagledavanje ostalih pojedinaca koji su sastavni dio komunikacijskog lanca olakšava pristup i način komunikacije s njima. Svatko je pojedinac s individualnim različitostima koje je potrebno u što većoj mjeri poštivati, bez zadiranja u prava ostalih pojedinaca. Upravo proširivanje mogućnosti od tradicionalne do suvremene komunikacije olakšava i pruža svakom pojedincu odabir opcije koja mu najviše odgovara. Pravo na izbor imaju roditelji, ali ga treba ostaviti i odgojiteljima, barem dok ono nije zakonski regulirano kao radna obveza. Odgojiteljski poziv uslužna je djelatnost koja mora pronaći načina kako svojim korisnicima omogućiti što bolju uslugu.

O1: *„Za bolju komunikaciju s roditeljima treba biti otvoren za nove mogućnosti. Poštivanje tuđe individualnosti jako je važno.“*

Sudionici su napomenuli da tradicionalni i suvremeni oblici komunikacije imaju svoje prednosti i nedostatke i da prema individualnim afinitetima odgojitelja treba ostaviti izbor načina komuniciranja s roditeljima. Ako koristi komunikaciju koja mu najviše odgovara, u njoj će biti mnogo bolji i uspješniji nego koristeći nametnuti oblik komunikacije jer će samim time pozitivna komunikacija izostati. Svaki od navedenih oblika komunikacije može biti uspješan; važna je motivacija pojedinca za njezino realiziranje.

O2: *„Korištenje tradicionalnih oblika komunikacije uz suvremene samo je prednost koja nam se pruža za uspostavu bolje komunikacije s roditeljima. To treba znati iskoristiti.“*

Sudionici način poboljšavanja komunikacije ne vide u samom obliku komunikacije, nego u sudionicima toga procesa. Smatraju da je potrebno više pažnje posvetiti osobnosti pojedinca nego vrsti komunikacije. Poštovanje svakog pojedinca važan je čimbenik u izgradnji dobrih komunikacijskih odnosa, a način komunikacije može taj odnos samo nadograditi. Ako ne

postoji međusobno poštivanje, sudionici vide rješenje u donošenju pravila koja bi olakšala proces komunikacije.

O1: *„Postavila bih stroža pravila i uvela sankcije za njihovo nepoštivanje.“*

O2: *„Mislim da se trebaju uvesti konkretna pravila za komunikaciju. Kada, gdje, kako, koliko i zašto?... trebaju biti osnovna pitanja u kreiranju pravila ponašanja.“*

O1: *„Korištenje digitalnih tehnologija trebalo bi zakonski regulirati. Ovako nisam sigurna što smijem, a što ne.“*

Sudionici smatraju da bi rješavanje problema infrastrukture uvelike pomoglo u poboljšavanju suvremene komunikacije digitalnim tehnologijama. Upravo nedostatak infrastrukture vide kao ometajući element u razvoju ovog oblika komunikacije. Sudionici napominju da su spremni i da im je cilj poboljšavanje komunikacije jer su svjesni važnosti dobre komunikacije s roditeljima.

O2: *„Osiguravanje službenog mobitela uvelike bi promijenilo stav mnogih kolegica. Svi štitimo svoju privatnost.“*

Konkretno, poboljšavanje komunikacije s roditeljima odgojitelji vide u reorganizaciji poslova odgojitelja, poštivanju Državnog pedagoškog standarda, odnosno broja djece u skupinama, u poboljšavanju inicijalnog obrazovanja budućih odgojitelja te poboljšavanju materijalnih uvjeta u samim ustanovama za odgoj i obrazovanje. Također navode da oni sami kao pojedinci mogu i trebaju raditi na svom cjeloživotnom učenju koje će olakšati proces prihvaćanja novih i suvremenijih oblika suradnje, odnosno komunikacije s roditeljima.

O2: „Nitko ne može očekivati da netko napravi nešto za nas. Promjene kreću od nas samih. Koliko smo mi spremni na promjene, toliko će promjena biti.“

7.7.3. Zaključci fokus grupa

Rezultati dobiveni analizom prikupljenih podataka iz fokus grupa uvelike potvrđuju sva dosadašnja promišljanja o korištenju digitalne tehnologije u komunikaciji između odgojitelja i roditelja. Prema tome, može se utvrditi da su rezultati fokus grupa donijeli određenu dubinu i širinu problematici kojom se ovaj doktorski rad bavi. Sve grupe suglasne su o važnosti digitalne tehnologije u današnjem životu te o potrebi za njezinim implementiranjem i u sustav odgoja i obrazovanja, konkretnije, u komunikacijske procese. Analiza podataka fokus grupa s roditeljima donosi njihov argumentirani stav o potrebi uvođenja digitalne tehnologije u ustanove za rani i predškolski odgoj i obrazovanje s ciljem ubrzavanja i olakšavanja komunikacije te pristupa općim informacijama o svakodnevnim događanjima u ustanovi. Veći problem u realizaciji takvog oblika komunikacije roditelji i odgojitelji prepoznaju u prebukiranosti skupina i nedostatku infrastrukture. Zanimljivo je da roditelji češće naglašavaju velik broj djece u skupini kao faktor koji otežava komunikaciju s odgojiteljem prilikom dolaska i odlaska iz dječjeg vrtića.

U više se navrata pojavilo pitanje osiguravanja uvjeta za suvremene oblike komunikacije koji su više nego dobrodošli, ali uz uvjet zadovoljavanja osnovnih kriterija za njihovo implementiranje. Upravo u tom segmentu mišljenja odgojitelja podudaraju se s mišljenjima roditelja, te odgojitelji iznose da bi reguliranjem pravila komunikacije te osiguravanjem infrastrukture izbjegli prepreke u uvođenju digitalne tehnologije, koja može poslužiti kao alat u nadogradnji komunikacije te izgradnji partnerskog odnosa s roditeljima.

Vrsta sadržaja komunikacije uvelike diktira način izbora oblika komunikacije. Ako je riječ o brzim izmjenama informacijama, digitalna tehnologija izbor je gotovo svih ispitanika. No, kada se govori o kompleksnijim sadržajima, sudionici se slažu da komunikacija *licem u lice* pruža potrebne elemente za uspješnu komunikaciju.

Kao sažetak provedenih fokus grupa može se naglasiti da svi sudionici digitalnu tehnologiju vide kao nadogradnju na klasičnu tradicionalnu komunikaciju, a ne isključivanje takvog oblika

komunikacije i uvođenje suvremene komunikacije kao osnovnog i jedinog modela komunikacije.

8. RASPRAVA

Analiza rezultata istraživanja prikazat će glavne spoznaje do kojih se došlo provedenim istraživanjem koje se bavilo korištenjem digitalne tehnologije u komunikaciji odgojitelja i roditelja, a koje je provedeno u ustanovama za rani i predškolski odgoj i obrazovanje na području Grada Zagreba.

Prema zavisnim varijablama rad je strukturiran u naslovu DIGITALNE TEHNOLOGIJE U KOMUNIKACIJI ODGOJITELJA I RODITELJA. Namjera je ovog rada prikazati poziciju digitalne tehnologije i servisa za komunikaciju u procesu komunikacije između odgojitelja i roditelja. U istraživanju su bila zadana tri područja:

- a) Digitalne tehnologije
- b) Komunikacija
- c) Komunikacijske navike

Rezultati istraživanja ukazuju na zadovoljavajuću razinu korištenja digitalnih tehnologija kod ispitanika u privatne svrhe. Ulaganjem u obrazovanje odgojitelja i infrastrukturu, ustanova za rani i predškolski odgoj i obrazovanje doprinijela bi podizanju razine korištenja digitalnih tehnologija u poslovne svrhe, a sve s ciljem unaprjeđivanja kvalitete komunikacijskog procesa između odgojitelja i roditelja. Važnost tog procesa jest u uspostavljanju boljih suradničko-partnerskih odnosa odgojitelja i roditelja s ciljem unaprjeđivanja poslovanja, odnosno kvalitetnijeg odgojno-obrazovnog procesa.

Radilo se na demografski stratificiranom uzorku ispitanika (prema zemljopisnom području) kako bi se postigla ujednačenost roditelja i odgojitelja po ustanovama za rani i predškolski odgoj i obrazovanje u Gradu Zagrebu. Ustanove koje su sudjelovale u istraživanju pokrivaju sveukupni teritorij Grada Zagreba. U istraživanju je sudjelovalo devet ustanova za rani i predškolski odgoj i obrazovanje: „Bukovac“, „Vedri dani“, „Maksimir“, „Cvrčak“, „Siget“, „Utrine“, „Sunčana“, „Prečko“ i „Različak“. Anketno ispitivanje provedeno je na slučajnom

uzorku odgojitelja trenutno zaposlenih i roditelja koji su u vrijeme provedbe istraživanja u vrtiću imali dijete u dobi od 5 do 7 godina.

Prema naznačenom cilju istraživanja i doktorske disertacije, namjera je autorice ispitati:

- posjedovanje i korištenje digitalnih tehnologija,
- pristup internetu,
- korištenje servisa za komunikaciju i društvenih mreža,
- postojeću infrastrukturu,
- preferirane oblike komunikacije,
- odazivanje na komunikaciju,
- korištenje digitalne tehnologije u komunikaciji odgojitelja i roditelja,
- sadržaj poruka i dinamiku slanja,
- mišljenja roditelja/odgojitelja o korištenju digitalne tehnologije u komunikaciji,
- komunikacijske navike odgojitelja/roditelja.

Posjedovanje i korištenje digitalnih tehnologija

Posjedovanje i korištenje digitalnih tehnologija ispitano je metodom izbora među četirima elektroničkim uređajima (računalo/laptop, tablet, pametni telefon, nešto drugo). Od ukupnog broja sudionika kvantitativnog istraživanja, N=698, njih N=660 koristi jedan ili više elektroničkih uređaja. Kada ispitanike podijelimo prema grupama, odnosno na roditelje i odgojitelje, podaci pokazuju da 95,5% roditelja (N=340) i 88,0% odgojitelja (N=302) koristi računalo/laptop. Pametni telefon koristi N=323 (91,0%) roditelja i N=298 (87,1%) odgojitelja, dok tablet koristi 63,2% (N=225) roditelja i 40,2 % (N=138) odgojitelja. Prema rezultatima može se zaključiti da roditelji koriste sve elektroničke uređaje u nešto većem broju od odgojitelja.

Pristup internetu

Digitalna tehnologija omogućava pristup internetu koji olakšava proces komunikacije i pristup informacijama. Svjesnost tih mogućnosti značajna je ako se uzme u obzir moć komunikacije i informacije u današnje vrijeme. Pristup internetu može se sagledati u kontekstu ljudskih prava, odnosno prava na informacije. Istraživanje je prikupljalo podatke o mogućnostima pristupa internetu s obzirom na lokaciju ispitanika (kuća, posao, pametni telefon te sve podjednako). Utvrđeno je da odgojitelji u navedenim kategorijama (kuća, pametni telefon i sve podjednako) imaju omogućen pristup u 99,1% slučajeva, a odgojitelj s posla 0,9% (Grafikon 2). Ti podaci mogu biti značajni u segmentu poboljšavanja uključenosti odgojno-obrazovnog sustava u segment poboljšavanja poslovnih mogućnosti odgojitelja, odnosno procesa komunikacije između odgojitelja i ostalih čimbenika u sustavu. Rezultati za roditelje pokazuju da im je omogućen pristup internetu s posla u 7 % slučajeva, što je značajnije u odnosu na odgojitelje (Grafikon 2). Ovdje treba uzeti u obzir kategoriju *sve podjednako* koja je značajna kod roditelja (50,6%), dok je kod odgojitelja značajnija kategorija pristupa internetu od kuće (41,1%).

Uz utvrđivanje lokacije pristupa internetu, zanimala nas je i učestalost spajanja na internet. Podaci prikupljeni od roditelja pokazuju da su oni u 62,6% *stalno* spojeni na internet, dok su odgojitelji *po potrebi* 50,1% spojeni na internet (Grafikon 2).

Korištenje servisa za komunikaciju i društvenih mreža

Razvojem digitalnih tehnologija razvijaju se servisi za komunikaciju kao i društvene mreže koje se koriste u različitim oblicima komunikacije, od privatne do službene razine. U ovom dijelu ispitalo se općenito korištenje servisa i društvenih mreža bez podjele na svrhu i namjenu. Prilikom izbora servisa i društvenih mreža koje su ponuđene ispitanicima, konzultiralo se s dosadašnjim istraživanjima (Schwartz, 2016; Cohen, 2015; EPC, 2015). Prema rezultatima tih istraživanja, u upitniku je ponuđeno 19 servisa za komunikaciju i društvenih mreža (*WhatsApp, Viber, Skype, SMS, Facebook, YouTube* i drugi (Grafikon 4). Podaci su pokazali da 80 – 60 % roditelja i odgojitelja koristi servise za komunikaciju kao što su: *WhatsApp, Viber, SMS,*

Facebook, YouTube, dok su u manjoj mjeri, od 40 – 25 % zastupljeni: *Google+*, *Skype*, *MMS*, *Instagram*. Najveća razlika pokazala se u korištenju *LinkedIna*, koji koristi 32,3% roditelja te 8,2% odgojitelja te *Pinteresta* koji koristi 25,8% roditelja i 53,4% odgojitelja. Dobivena razlika između *LinkedIna* i *Pinteresta* može se protumačiti u različitim funkcijama tih portala. *LinkedIn* je servis koji služi za uspostavljanje poslovnih kontakata, a *Pinterest* koja pruža pregled ideja te mogućnost njihove razmjene. Samim je time postotak korištenja navedenih društvenih mreža mnogo konkretniji i može se povezati s karakteristikama poslova odgojitelja odnosno roditelja.

Postojeća infrastruktura

Grafikoni 5 i 9 prikazuju postojeće stanje povezano s pristupom internetu, korištenjem pametnog telefona na poslu i od kuće te pristupom servisima za komunikaciju koje osiguravaju poslodavci. Boljim uvjetima rada osigurana je veća produktivnost zaposlenika, stoga je nužno da poslodavac osigura infrastrukturu. Nedovoljna osviještenost poslodavaca u odgojno-obrazovnom sustavu vidljiva je i u dobivenim podacima o osiguranoj infrastrukturi, kada govorimo o digitalnim tehnologijama i pristupu internetu. Ustanove za rani i predškolski odgoj i obrazovanje prema istraživanju omogućuju pristup internetu 55,3% odgojitelja, dok roditelji imaju u 82,3% slučajeva osiguran pristup internetu s radnog mjesta. Uz osigurani pristup internetu roditelji u 50,6% slučajeva posjeduju službeni mobitel, dok je svega 18,1% odgojitelja u toj poziciji.

Na pitanje „*Imate li na poslu pristup servisima za komunikaciju (WhatsApp, Viber i dr.) i društvenim mrežama sa službenog računala?*“, 67,7 % roditelja odgovorilo je potvrdno, dok je svega 20,9% odgojitelja u istoj situaciji.

Upravo pitanje službeno osigurane infrastrukture kod odgojitelja je na fokus grupama razvilo najveću diskusiju. Generalni zaključak koji se može donijeti na osnovu iskaza sudionika fokus grupa jest da osiguravanje infrastrukture može utjecati na razvoj oblika komunikacije između odgojitelja i roditelja. Točnije, odgojitelji smatraju da korištenje vlastitih resursa kao što je pametni mobitel, tj. privatni broj mobitela, nije nikako u skladu s razvojem profesionalne slike odgojitelja prema javnosti koju poziv odgojitelja zaslužuje. Odgojitelji su svjesni da je potrebno

ići ukorak s digitalnim tehnologijama, ali također smatraju da je poslodavac odgovoran za njihovo uvođenje u ustanove.

Preferirani oblici komunikacije

Ustanove za rani odgoj i obrazovanje imaju specifične oblike komunikacije u odnosu na druga zanimanja. Upravo stoga ispitivano je koji su to oblici, a koje preferiraju odgojitelji i roditelji. Ispitanicima je ponuđen izbor između dolazaka i odlazaka iz vrtića, roditeljskih sastanaka, individualnih sastanaka, razgovora mobitelom/telefonom, pismenim putem i putem servisa za komunikaciju (*Viber, WhatsApp*). Dobiveni rezultati ukazuju na to da roditelji (N=313, 88,7%) najviše preferiraju komunikaciju prilikom odlaska i dolaska u vrtić, što ukazuje na važnost svakodnevnog kontakta s odgojiteljem. Prema preferencijama roditelja, individualni razgovor (66,9%), roditeljski sastanak (61,2%) i servisi za komunikaciju (62,4%) podjednako su zastupljeni. Prema iskazu roditelja iz fokus grupa, važan im je kontakt *licem u lice*, ali zagovaraju komunikaciju putem digitalnih tehnologija u situacijama kada nisu u mogućnosti biti u izravnom kontaktu s odgojiteljem.

Podaci odgojitelja što se tiče preferiranog oblika komunikacije s roditeljima pokazuju visoki postotak preferiranja individualnih razgovora (88,6%), prilikom odlaska/dolaska u vrtić (86,1%) te roditeljskih sastanaka (83,6%). Prema ovome je vidljivo da odgojitelji preferiraju podjednako sve tradicionalne oblike komunikacije. Rezultati preferiranja servisa za komunikaciju iznose tek N=79, 23,1% (Grafikon 6). Tako nizak postotak preferiranja suvremenog oblika komunikacije potkrijepljen je izjavama sudionika fokus grupa koji naglašavaju nedostatnost infrastrukture koja omogućava takav oblik komunikacije.

Tradicionalni oblici komunikacije podjednako su zastupljeni kod roditelja i odgojitelja, dok je veća razlika uočena kod suvremenog oblika komunikacije. Roditelji N=222, 62,4% suvremeni oblik komunikacije preferiraju znatno više nego odgojitelji N=79, 23,1% (Grafikon 6).

Uz već navedeni problem infrastrukture, sudionici fokus grupa naveli su nedostatno formalno obrazovanje iz područja digitalne pismenosti te nedostatak zakonske regulative za komunikaciju putem digitalnih tehnologija, uključujući zakon o privatnosti te etički kodeks komunikacije. Odgojitelji to navode kao ključne probleme koje je potrebno riješiti prije nego

što ustanove za rani i predškolski odgoj i obrazovanje digitalnu tehnologiju uvedu kao službeni oblik komunikacije između odgojitelja i roditelja.

Odazivanje roditelja na oblike suradnje koje organiziraju odgojitelji

Ispitivanje samoprocjene roditelja u vezi s odazivanjem na pozive odgojitelja koji se tiču određenog oblika suradnje prikazano je kroz četiri pitanja: *Koliko se često odazivate pozivima odgojitelja na:*

- *informativne roditeljske sastanke?*
- *tematske roditeljske sastanke?*
- *tematska druženja?*
- *individualne razgovore?*

Roditelji su mogli napraviti samoprocjenu birajući između: *uvijek, ponekad, rijetko*. Uočena je visoka samoprocjena od 85,2% do 68,1%. (Grafikon 7)

Na istu grupu pitanja, *Koliko se često roditelji odazivaju pozivima odgojitelja na:*

- *informativne roditeljske sastanke?*
- *tematske roditeljske sastanke?*
- *tematska druženja?*
- *individualne razgovore?*

odgojitelji su trebali iskazati svoje mišljenje o odazivu roditelja na njihove pozive kroz odgovore: *većina, manjina, nitko*. Odgojitelji su mišljenja da se roditelji odazivaju u velikom postotku na njihove pozive, od 87,9% do 73,6%. (Grafikon 7)

Analizirajući dobivene rezultate, vidljiva je minimalna razlika između samoprocjene roditelja i mišljenja odgojitelja o odazivanju na pozive odgojitelja. Gotovo identičan broj ispitanika roditelja (N=304) i odgojitelja (N=301) slaže se da je odaziv na informativne sastanke najveći, što se može protumačiti činjenicom da upravo na takvim sastancima roditelji dobivaju najviše informacija vezano općenito za rad ustanove te plan i program rada skupine. Odaziv na tematske roditeljske sastanke (roditelji 78,9% i odgojitelji 76,9%) također je visoko procijenjen. Veće mimoilaženje uočeno je u mišljenju i samoprocjeni oko tematskih druženja gdje odgojitelji u 79,8% slučajeva smatraju da se roditelji odazivaju, a roditelji u 68,1%. Nadalje, rezultati u vezi s odazivom na individualne razgovore ukazuju da su odgojitelji mišljenja da se

roditelji odazivaju u 84% slučajeva, dok roditeljska samoprocjena pokazuje 73,6% odaziva. Tu možemo problem sagledati iz aspekta odgojitelja koji su svoj stav gradili na činjenici da veći odaziv znači njihov kvalitetniji rad, dok su roditelji možda samokritičniji te smatraju da je potrebno više vlastitog angažmana i uključenosti u dodatne aktivnosti koje se organiziraju u ustanovi za rani i predškolski odgoj i obrazovanje.

Korištenje digitalne tehnologije u komunikaciji odgojitelja i roditelja

Odgovori ispitanika na pitanje „*Komunicirate s roditeljima/odgojiteljima putem digitalnih tehnologija*“ prikazani su u Grafikonu 9. Za navedenu tvrdnju ponuđena su tri odgovora: *da, ne* i *ponekad*. U daljnjoj analizi koristili su se ispitanici koji su odgovorili DA i PONEKAD te su oni zbrojeni, a ukupni se broj koristio u daljnjoj obradi podataka. Zastupljenost roditelja koji koriste neki od oblika komunikacijskih servisa u međusobnoj komunikaciji jest N=239 (67,1 %), a odgojitelja N=199 (58,2 %). U daljnjoj obradi podataka krenulo se s propitivanjem koji su to servisi za komunikaciju i društvene mreže koje se koriste u komunikaciji odgojitelja i roditelja. Temeljem dobivenih rezultata u obradu su uzeti servisi koji su imali zastupljenost veću od N<5, čime je velik dio servisa eliminiran (*MySpace, LinkedIn, Twitter, YouTube, Instagram, Pinterest, Reddit* i *Blog*).

Servise koje roditelji i odgojitelji koriste u međusobnoj komunikaciju su *WhatsApp, SMS, Viber, Facebook* i *Google+*.

WhatsApp je servis za komunikaciju koji odgojitelji (46,7%) i roditelji (49,8%) koriste u gotovo identičnom omjeru. Identična je situacija kod korištenja *Vibera*: koristi ga 45,4% odgojitelja i 40,5% roditelja. Među ostalim servisima postoje određena odstupanja. Druga po redu opcija koju koriste odgojitelji jest *SMS* u 46,4% slučajeva, dok se tim oblikom komunikacije služi tek 25,1% roditelja. Kada su u pitanju društvene mreže *Facebook* i *Google+* rezultati pokazuju da ih roditelji koriste u znatno većoj mjeri od odgojitelja. *Facebook* koriste roditelji u 20,1% slučajeva, dok ga odgojitelji koriste 9,7%. Komunikacija putem mreže *Google+* koristi 6,0% roditelja i 5,1% odgojitelja (Grafikon 9). Prema rezultatima fokus grupa, *Facebook* se koristi u grupnoj komunikaciji bilo na razini ustanove koja ima svoj profil ili grupe koja okuplja roditelje djece i određene skupine. Potrebno je napomenuti da su sudionici fokus grupa bili dosta

skeptični oko korištenja *Facebooka* u komunikaciji s roditeljima, spominjući zaštitu privatnosti kao značajan problem bez obzira na mogućnost izrade zatvorene grupe.

Sadržaj poruka i dinamika slanja

Proces prenošenja informacija od pošiljatelja do primatelja i njezin sadržaj bitan je za razvoj komunikacije. Upravo stoga ne čudi značaj koji se pridaje sadržaju kao važnom čimbeniku u procesu komunikacije. Sadržaj poruke definiran je odnosom u kojem se nalaze sudionici komunikacije, a koji može biti privatn ili poslovan. Odgojitelji i roditelji imaju poslovan odnos te se upravo stoga krenulo s ispitivanjem elemenata poruke koje koriste u međusobnoj komunikaciji. Tekst kao baza komunikacije može biti obogaćen fotografijom, video zapisom i emotikonima. U komunikaciji između roditelja i odgojitelja, prema rezultatima istraživanja, vidljive su razlike koje se mogu protumačiti specifičnošću određenih uloga i sadržaja koji se šalju. Uz tekst odgojitelji šalju fotografije djece iz odgojno-obrazovnog procesa u 68,9% slučajeva i video zapisa u 27,2%. Na taj način omogućen je roditeljima izravan uvid u događanja koja se odvijaju u ustanovi i u kojima sudjeluje njihovo dijete. Prema kurikulumu vrtića, odgojitelji imaju obavezu dokumentiranja procesa kroz fotografije ili video zapise, stoga se na početku godine traži suglasnost svih roditelja za fotografiranje i snimanje njihovog djeteta. Upravo je to bio glavni argument na fokus grupama kada se razvila diskusija o pravima djece i zaštiti privatnosti. Potpisivanjem suglasnosti roditelja uklonjena je bojazan odgojitelja te je predloženo da se u suglasnost doda i segment distribucije fotografija i video zapisa putem servisa za komunikaciju roditeljima u skupini. Rezultati pokazuju da i roditelji šalju fotografije (38,5%) i video zapise (3,9%) odgojiteljima. Sudionici fokus grupa potvrdili su tu činjenicu uz obrazloženje da se radi o idejama za rad kao i realizaciji zadatka koji su dobili od odgojitelja kao poticaj za unaprjeđivanje odgojno-obrazovnog rada. Kao popratni element tekstualnih poruka često se susreće emotikon kao slikovni znak koji ima svrhu prikaza emocija pošiljatelja te se doživljava kao neverbalni element u digitalnoj komunikaciji. Emotikone roditelji šalju u

48,1% slučajeva, dok ih odgojitelji koriste u 23,2%. O njihovom korištenju sudionici fokus grupe imali su podijeljeno mišljenje. Dio ih vidi kao pomoć u prenošenju vlastitih emocija, a dio njihovo slanje smatra neprofesionalnim, iako su se svi složili da je u privatne svrhe njihovo korištenje dobro došlo.

Nakon definiranja sadržaja poruka, važno je i definiranje njihovog slanja. Na pitanje: „*Kako često izmjenjujete poruke putem servisa za komunikaciju (Vibera, WhatsAppa i dr.) s odgojiteljem/roditeljem?*“, dani su mogući odgovori: *svakodnevno, nekoliko puta tjedno i nekoliko puta mjesečno*. Najviše ispitanika odgovorilo je da digitalnu tehnologiju koristi najčešće na mjesečnoj razini (N=198 (87,3%) roditelja te N=145 (72,9%) odgojitelja), zatim na tjednoj razini (N=32 (13,3%) roditelja i N=42 (21,1%) odgojitelja), dok se njima u svakodnevnoj komunikaciji koristi N=9 (3,7%) roditelja i N=12 (6%) odgojitelja.

Prilikom slanja poruka, N=153 (65,6%) roditelja to radi kroz radni tjedan, njih 28,9 % ne vodi računa o radnom ili neradnom danu, dok 5,5% poruke šalje i vikendom. Odgojitelji najčešće za slanje poruka koriste radne dane, odnosno njih N=127 (63,8%), 33,1% poruke šalje bez obzira dan, a 3,1 % odgojitelja poruke šalje vikendom. Prilikom slanja poruke odgojiteljima, roditelji obraćaju pažnju na vrijeme slanja u 59,8% slučajeva. Poruke šalju u sklopu svog radnog vremena u 63,3% slučajeva, a pri tome paze na radno vrijeme odgojitelja u 52,3% slučajeva. Prilikom slanja poruka roditeljima, paze na vrijeme slanja poruke u 59,4% slučajeva, 57,8% njih to radi povremeno u svoje radno vrijeme, njih 20,8% nikada ne šalje u vrijeme svog radnog vremena, dok 21,6% to radi uvijek. Kod slanja poruka, odgojitelji u 43,7% slučajeva povremeno vode računa o radnom vremenu roditelja, a 31,2% njih uvijek pazi na radno vrijeme roditelja.

Mišljenje sudionika fokus grupa jest da se mora zaštititi privatnost odgojitelja tako što neće koristiti privatni broj mobitela te da je potrebno uvesti pravila vezana uz komunikaciju kao bi se izbjeglo ugrožavanje sudionika komunikacije odnosno njihovog slobodnog vremena.

Mišljenje roditelja/odgojitelja o korištenju digitalne tehnologije u komunikaciji

Prikaz podataka vezano uz mišljenje roditelja o korištenju digitalne tehnologije u komunikaciji s odgojiteljima vidljiv je u Tablici 30. Čestica „*Odgojitelji preferiraju korištenje digitalne tehnologije u komunikaciji s roditeljima*“ pokazuje kako 71,1% ispitanika ($M=3,05$, $SD=1,324$) smatra da odgojitelji preferiraju korištenje digitalnih tehnologija. Što se tiče pozitivnih učinaka digitalne tehnologije, 83,7% ispitanika ($M=3,59$, $SD=1,260$) smatra da *digitalna tehnologija zbližava odgojitelje i roditelje u njihovoj komunikaciji*. Kada sagledamo mišljenje odgojitelja (Tablica 29), rezultati pokazuju da 84,5% ispitanika odgojitelja ($M=3,49$, $SD=1,104$) smatra da roditelji preferiraju korištenje digitalnih tehnologija. Čestica „*Digitalna tehnologija zbližava odgojitelje i roditelje u njihovoj komunikaciji*“ pokazuje da se 78,7% odgojitelja ($M=3,34$, $SD=1,164$) slaže s tom tvrdnjom. Prema rezultatima može se utvrditi da odgojitelji i roditelji imaju podjednako mišljenje o preferiranim oblicima komunikacije kao i o mogućnosti tehnologije u zbližavanju ljudi u procesu komunikacije. Čestica „*Digitalna tehnologija poboljšava komunikaciju*“ pokazuje da je 89,6 % roditelja mišljenja da poboljšava ($M=3,83$, $SD=1,121$), a 90,4% odgojitelja ($M=3,78$, $SD=1,073$) slaže se s tom tvrdnjom.

Traženje najboljeg oblika komunikacije kao sredstva za unaprjeđivanje odnosa smatra se prioritetnim. Česticu „*Dobra komunikacija temelj je razvoja partnerskog odnosa*“ roditelji su procijenili s 99,4% ($M=4,78$, $SD=,556$), a odgojitelji s 98% ($M=4,70$, $SD=,730$).

S obzirom na rezultate, možemo utvrditi da svi sudionici prepoznaju važnost i značaj komunikacije. Uz samu komunikaciju ispitanici prepoznaju važnost digitalne tehnologije, na što ukazuju rezultati čestice „*Digitalna je tehnologija vrlo korisna*“ koju su roditelji procijenili s 99,1% ($M=4,71$, $SD=,600$), a odgojitelji s 93,9% ($M=4,29$, $SD=,940$).

Komunikacijske navike odgojitelja/roditelja

Ispitanici su stavljeni u poziciju samoprocjene svojih općenitih komunikacijskih navika kroz mogućnost izbora odgovora: *nikada, nisam siguran te uvijek*. Procjena „*S ljudima komuniciram pozitivno*“ (93,3% roditelja ($M=2,87$, $SD=,397$) i ($M=2,93$, $SD=,282$) odgojitelja), govori o pozitivnom stavu ispitanika prema komunikaciji i važnosti stava u izgradnji same

komunikacije. Pozitivne komunikacijske navike potvrđuju se i kroz česticu „*Nastojim razumjeti ponašanje svog sugovornika*“ u kojoj 80,3% roditelja ($M=2,75$, $SD=,537$) i 82,2% odgojitelja ($M=2,73$, $SD=,621$) iskazuje mišljenje o važnosti razumijevanja sugovornika u razvoju pozitivne komunikacije. Analiza čestice „*Tolerantnosti prema tuđem mišljenju*“ pokazuje roditeljsku procjenu od 75,3% ($M=2,71$, $SD=,545$) te odgojiteljsku 80,2% ($M=2,73$, $SD=,587$), čime je tolerantnost utvrđena kao važan element u razvoju komunikacije. Pitanje „*O važnosti poštivanja sugovornika*“ 68,5% roditelja ($M=2,63$, $SD=,594$) te 75,4% odgojitelja ($M=2,67$, $SD=,631$) procjenjuje visokim postotkom. Sugovornici su također iskazali svoje mišljenje u odnosu na samoga sebe, odnosno svoju uključenost za ostvarivanje što bolje komunikacije, te na pitanje „*Dobar sam slušač drugih ljudi*“ roditelji se procjenjuju sa 73,4% ($M=2,70$, $SD=,534$), dok je mišljenje odgojitelja nešto više: 77,5% ($M=2,72$, $SD=,562$). Ovdje vidimo kako se odgojitelji procjenjuju kao dobri slušači nešto više od roditelja, što se može povezati sa specifičnošću posla koji rade.

Možemo zaključiti da je mišljenje roditelja i odgojitelja o komunikacijskim navikama procijenjeno s visokim postocima, no tu se može raditi i o davanju socijalno prihvatljivih odgovora.

8.1. Znanstveni doprinos

Rad predstavlja opsežno istraživanje komunikacije putem digitalne tehnologije između roditelja i odgojitelja djece rane i predškolske dobi. Digitalno posredovana komunikacija u posljednjih je desetak godina postala čovjekova svakodnevnica i utječe na značajne promjene u poslovnoj komunikaciji i međuljudskim odnosima, što je znanstveno nedovoljno istraženo. *Znanstveni doprinos* ovog doktorata jest utvrđivanje promjena koje su nastale i tendencija koje se očekuju u komunikaciji posredovanoj digitalnom tehnologijom između roditelja i odgojitelja djece rane i predškolske dobi.

Dodatni je znanstveni doprinos konstruirani instrument DTKRO (Digitalna tehnologija u komunikaciji roditelja i odgojitelja) koji je validiran te kojemu su utvrđene dobre metrijske karakteristike i sadržajna valjanost. Temelji se na iskustvima znanstvenika koji su istraživali pojedine aspekte komunikacijskog procesa između roditelja i odgojitelja, tradicionalne i

suvremene oblike komuniciranja između njih, kao i komunikacijsku klimu. DKTRO instrument omogućuje jasniji uvid u oblike komunikacije između odgojitelja i roditelja te preferiranje oblika komunikacije od tradicionalnih do suvremenih. Dobiveni rezultati mogu biti temeljne smjernice promjena u edukaciji odgojitelja djece rane i predškolske dobi, jer je komunikacija *ogledalo organizacije*.

8.2. Preporuke za buduća istraživanja

Predlaže se istraživanje na većem broju odgojitelja i roditelja koji bi obuhvatili područje cijele Republike Hrvatske. S obzirom na aktualnost teme, možda bi bilo potrebno uključiti i ostale zaposlenike odgojno-obrazovnih ustanova kako bi se dobili relevantniji rezultati općenito o komunikaciji roditelja s ustanovama za rani i predškolski odgoj i obrazovanje.

Rezultati istraživanja navode na nova promišljanja koja dovode i do novih istraživačkih pitanja u vezi s definiranjem etičkog kodeksa u komunikaciji odgojitelja i roditelja.

Također bi bilo zanimljive dublje istražiti društvene mreže kao jedan od elemenata u komunikaciji između odgojitelja i roditelja.

9. ZAKLJUČAK

Teorija komunikacije autora Paula Watzlawicka (1967) jedna je od najsuvremenijih pogleda na komunikacijske tijekove. Kao temelj svoje teorije autor iznosi činjenicu da je nemoguće ne komunicirati. Svaki odnos između pojedinaca sadrži određeni oblik komunikacije koji može uz verbalnu uključivati i neverbalne znakove prilikom izmjene različitih informacija i sadržaja te izgradnje specifičnih odnosa. Kroz povijest komunikacija se mijenja i prilagođava trenutnim trendovima društva, a karakteristika našeg doba svakako je digitalna tehnologija. Njezinim svakodnevnim razvojem i proširivanjima mogućnosti koje pruža, komunikacija postaje kompleksnija i složenija. Razvoj različitih servisa za komunikaciju i društvenih mreža pruža pojedincima veliku mogućnost izbora. Autori Trilling i Fadel (2009) donose pregled vještina koje su preduvjet za interdisciplinarnost 21. stoljeća, temeljenih na učenju te unaprjeđivanju vještina koje uključuju informacijske, medijske i tehnološke vještine, kao i životno praktične vještine. Upravo zahtjevi suvremene komunikacije pred svoje korisnike postavljaju nove izazove koji potiču na razvijanje specifičnih znanja, vještina i kompetencija kroz formalno i neformalno obrazovanje s ciljem postizanja informatičke pismenosti (Špiranec i Banek Zorica, 2008).

U ovom istraživanju, na temu digitalne tehnologije u komunikaciji roditelja i odgojitelja, teži se k tendencijama koje će u bližoj budućnosti dobivati na važnosti u znanstvenim, društvenim (socijalnim) te praktičnim područjima djelovanja. Izmjene u oblicima komunikacije između roditelja i odgojitelja izuzetno su interesantne zbog uvođenja digitalne tehnologije s ciljem poboljšanja procesa komunikacije, što uključuje nova znanja, vještine i samim time proširivanje komunikacijskih kompetencija. Profesionalnim razvojem djelatnika utječe se na povećavanje trajne vrijednosti na području komunikacije. Komunikacija preuzima značajan segment u stvaranju pozitivnog ozračja u ustanovama za rani i predškolski odgoj i obrazovanje te samim time utječe na porast ugleda ustanova i njihovih djelatnika. Inovativni oblici komunikacije teže k poboljšavanju procesa komunikacije, što značajno pridonosi razvoju suradničkih odnosa s intencijom prelaska u partnerske odnose između odgojitelja i roditelja.

Komunikacija digitalnim tehnologijama strateški je potencijal, vođen navedenim odrednicama i dokazanim hipotezama u svim svojim međudjelovanjima u procesu komunikacije među sudionicima suvremene komunikacije. U ovoj doktorskoj disertaciji postavljeno je 7 hipoteza koje su djelomično potvrđene, potvrđene ili odbačene.

Rezultati djelomično potvrđuju hipotezu (H1). Slijedom toga, moguće je zaključiti da postavljena hipoteza (H1) koja glasi: „*Digitalna tehnologija potiče pozitivnu komunikaciju između odgojitelja i roditelja*“, **djelomično potvrđena**. Analizom tvrdnje „*Digitalna tehnologija poboljšava komunikaciju s roditeljima/odgojiteljima*“ (Tablica 28) nije pronađena statistički značajna razlika: $M=3,8$ ($t=0,60$, $p<0,55$).

Dobiveni rezultati potvrđuju da je postavljena druga hipoteza (H2) koja glasi: „*Odgojitelji preferiraju tradicionalni oblik komunikacije s roditeljima, licem u lice, više nego nove oblike (Viber, WhatsApp, SMS, elektronička pošta i dr.)*“ jest **potvrđena**. Statistički značajna razlika ($p \leq 0,01$) utvrđena je između razgovora odgojitelja s roditeljima prilikom dolaska/odlaska djeteta iz odgojne skupine (86,1%) u odnosu na slanje poruka (23,1%) putem digitalnih servisa (Viber, WhatsApp, SMS, Hangouts, itd.) te razgovora putem telefona/mobitela (9,1%).

Hipoteza (H3) koja glasi: „*Roditelji preferiraju korištenje digitalne tehnologije u komunikaciji s odgojiteljima, u odnosu na tradicionalni oblik licem u lice*“ jest **potvrđena**. Razlika u preferenciji roditeljskog sastanka i razgovora telefonom/mobitelom statistički je značajna ($p \leq 0,01$), pri čemu odgojitelji više preferiraju roditeljske sastanke (61,2%) u odnosu na razgovor telefonom/mobitelom (12,6%) te slanje poruka putem digitalnih tehnologija (62,4%).

Nastavno na rezultate mišljenja roditelja i odgojitelja (Tablica 31) u vezi s brzinom komunikacije između tradicionalnih i suvremenih oblika, utvrđeno je da $N=356$ roditelja ($M=4,0$; $SD=1,05$) i $N=342$ odgojitelja ($M=3,9$; $SD=1,14$) ima identično mišljenje o tome da je *Komunikacija putem digitalnih tehnologija brža od klasične komunikacije*. Četvrta hipoteza (H4) koja glasi: „*Digitalne tehnologije omogućavaju učestaliju dinamiku komunikacije između odgojitelja i roditelja*“ jest **potvrđena**.

Također, rezultati potvrđuju da je postavljena peta hipoteza (H5) koja glasi: „*Postoji statistički značajna razlika u korištenju servisa za komunikaciju s obzirom na starosnu dob odgojitelja i roditelja*“ **potvrđena**. Varijabla *starosna dob* odgojitelja povezana je na razini značajnosti $p \leq ,01$ s varijablama *Facebook* ($r= -,280$), *YouTube* ($r= -,200$), *Instagram* ($r= -,291$), *Pinterest* ($r= -,223$), *WhatsApp* ($r= -,176$) i *Messenger* ($r= -,249$).

Radno iskustvo odgojitelja povezana je na razini značajnosti $p \leq 0,05$ sa varijablom *roditeljski sastanci* ($r = 0,110$) na razini neznatne povezanosti, dok ostale varijable nisu pokazale statističku povezanost. Stoga, postavljenu šestu hipotezu (H6) koja glasi; *postoji statistički značajna razlika u preferiranju oblika komunikacije obzirom na radno iskustvo odgojitelja i roditelja*, te je time hipoteza (H6) **odbačena**.

Varijabla *obrazovanje* odgojitelja povezana je na razini značajnosti $p \leq 0,01$ sa varijablama *LinkedIn* ($r = 0,228$) i *Pinterest* ($r = 0,147$), te se može utvrditi da rezultati potvrđuju da postavljena sedma hipoteza (H7) koja glasi; *Postoji statistički značajna razlika u korištenju servisa za komunikaciju obzirom na obrazovanje odgojitelja i roditelja*, te je time hipoteza (H7) **potvrđena**.

Na osnovi svih izvedenih rezultata, moguće je zaključiti kako je postavljena **glavna hipoteza (Hg)** koja glasi: *Postoji statistički značajna razlika u komunikaciji između roditelja i odgojitelja putem digitalne tehnologije*, potvrđena.

Mišljenje ispitanika koje se dobilo kroz istraživanje može pridonijeti unaprjeđivanju komunikacijskog procesa između ova dva čimbenika te omogućiti kvalitetniju razmjenu informacija koja je nužna za postavljanje temelja za akademski razvoj djece. Upravo je to glavni cilj komunikacije roditelja i odgojitelja, a prema autorima Wright, Stegelin i Hartle (2007), dijete mora uvijek ostati u središtu svih oblika komunikacije. Pravilnom razmjenom informacija pružena je mogućnost pronalaženja rješenja koja će omogućiti individualni pristup svakom pojedinom sudioniku. Njegovanje važnosti individualnog pristupa mora biti zastupljeno i u izboru mogućnosti vrste komunikacije između tradicionalne i suvremene, uzimajući u obzir individualne potrebe svakog sudionika u procesu komunikacije. Odrednice suvremene komunikacije stalne su izmjene uzrokovane razvojem digitalnih tehnologija, što zahtijeva i svijest o važnosti cjeloživotnog učenja. Potrebno je pripremiti sve sudionike na otvorenost i kritičko promišljanje o mogućnostima koje pruža digitalna tehnologija. Strateška važnost razvoja komunikacije upravo je otvorenost u prihvaćanju noviteta i praćenje razvoja tehnologija i njezinih mogućnosti u obliku različitih servisa za komunikaciju. Kvalitetni servisi za

komunikaciju pridonose inovativnoj komunikaciji koja utječe na njegovanje i izgradnju odnosa između sudionika komunikacije. Pokazalo se kako je svim ispitanicima upravo taj segment izuzetno važan, odnosno unaprjeđivanje odnosa putem komunikacije. Cilj digitalne tehnologije u procesu komunikacije ima za cilj učinkovitije zadovoljavanje potreba korisnika te stvaranje i izgradnju suradničkih odnosno partnerskih odnosa. Digitalna tehnologija omogućava bržu razmjenu informacija i komunikaciju, što je u današnje vrijeme izuzetno važno. Svi sudionici prepoznaju prednosti komunikacije putem digitalnih tehnologija. Roditelji kao predstavnici mlađe generacije, a samim time i generacije koja je više uključena privatno i službeno u korištenje digitalne tehnologije, smatraju da je potrebno razvijati suvremeni oblik komunikacije. Međutim, također naglašavaju važnost komunikacije *licem u lice* s odgojiteljem koju smatraju temeljem razvoja povjerenja. Nakon uspostave tog prvog stupnja povjerenja predlažu njegovu nadogradnju uz komunikaciju putem digitalnih tehnologija koje omogućavaju komunikaciju bez obzira na udaljenost i vremenska ograničenja, a sve uz puno veću brzinu razmjene podataka i informacija. Potrebno je roditeljima dati mogućnost izbora vrste i načina komunikacije (Sully, Barbour i Roberts-King, 2015). Samim pružanjem mogućnosti izbora vidljiva je odgojiteljsko prepoznavanje individualnih karakteristika pojedinih roditelja i oblika komunikacije koje pojedinac preferira.

Nasuprot roditeljima, odgojitelji imaju nešto drukčiji stav prema komunikaciji digitalnim tehnologijama koji je definiran neriješenim segmentima, kao što su materijalni uvjeti te zakonske odredbe. Mišljenja su da je potrebno postaviti dobre temelje koji će omogućiti kvalitetnu profesionalnu komunikaciju te pripremiti infrastrukturu bez koje dobra volja koju posjeduju nije dovoljna. Odgojitelji prepoznaju važnost proširivanja vlastitih kompetencija te pokazuju spremnost za njezinim usavršavanjem uz materijalnu uključenost poslodavca u njezinu realizaciju. Predlaže se da se rekonstruira formalno obrazovanje odgojitelja iz područja digitalne pismenosti i komunikologije općenito. Odgojitelji smatraju kako je nakon zapošljavanja potrebno redovito sudjelovanje na stručnim usavršavanjima iz područja digitalne pismenosti te kako je potrebno osigurati više takvih oblika obrazovanja u organizaciji ustanove, Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta, Agencije za odgoj i obrazovanje i ostalih udruga. Razvoj digitalne pismenosti unaprjeđuje i razvija inovativne procese te se može smatrati alatom u razvoju komunikacijskih odnosa s roditeljima. Svi ispitanici slažu se da je digitalna tehnologija dio naše sadašnjosti i budućnosti i da je potrebno ići u korak s njezinim razvojem. Segment odgoja i obrazovanja u znatno je nezavidnom položaju jer nije bilo sustavnog praćenja

razvoja tehnologije i njezinog implementiranja u sustav ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja.

Prema istaknutim mišljenjima roditelja i odgojitelja potrebno je promišljati o razvoju suvremene komunikacije koja nužno ima definirana pravila koja vrijede jednako za sve sudionike komunikacije. Prvi korak prema postavljanju pravila svakako je postavljanje strateške i operativne aktivnosti te dubinsko planiranje kroz koordinaciju i praćenje postojećeg stanja. Nakon toga slijedi vrjednovanje procedure prijenosa informacija kroz sve segmente, od pouzdanosti, točnosti, brzine, informiranosti do poštivanja privatnosti.

Važnost digitalne tehnologije u komunikaciji između roditelja i odgojitelja od posebne je važnosti u prepoznatljivosti uspješnosti procesa komunikacije putem servisa za komunikaciju, što se može okarakterizirati poslovnim uspjehom. Razvijanjem pozitivne klime, međusobnog povjerenja koja je karakteristična za uspješno poslovanje te inovativno ponašanje odgojitelja koji na taj način unaprjeđuju proces komunikacije.

Tileston (2006) promišlja o tome da roditelji često ne znaju koje pitanje postaviti odgojitelju; ako i znaju pitanje, tada ne razumiju odgovor. Odgoj je razvio svoj specifični jezik profesije kao što ga imaju i ostale profesije.

Navedene činjenice upućuju na praktični doprinos ovog doktorskog istraživanja, dok se njegov znanstveni doprinos sastoji u tendenciji razvoja komunikacije posredovanjem digitalne tehnologije između roditelja i odgojitelja djece rane i predškolske dobi. Dodatni znanstveni doprinos jest konstruirani instrument DTKRO (Digitalna tehnologija u komunikaciji roditelja i odgojitelja).

Prvi put pristupa se istraživanju procesa komunikacije između odgojitelja i roditelja putem digitalne tehnologije, što će omogućiti samorefleksiju odgojiteljima s ciljem propitivanja vlastitih komunikacijski vještina u procesu razvoja kvalitetne komunikacije s roditeljima.

10. LITERATURA

1. Adler, N.J. (1991). *International Dimension of Organizational Behavior*. Boston.PWS-KENT.
2. Agger, B. (2011). iTime: Labor and life in a smartphone era. *Time & Society*. 20 (1) 119 – 136.
3. Alexandria Proclamation on Information Literacy and Lifelong Learning (2005). High Level Colloquium on Information Literacy and Lifelong Learning, Aleksandrija, Egipat. Preuzeto 16. 4. 2018. s http://www.unesco.org/new/en/brasilija/about-this-office/single-view/news/alexandria_proclamation_on_information_literacy_and_lifelong/
4. Angeli, C. i Valanides, N. (2005). Preservice elementary teachers as information and communication technology designers: an instructional systems design model based on an expanded view of pedagogical content knowledge. *Journal of Computer Assisted Learning*, 21, 292 – 302.
5. ANZIL (2004). Australian and New Zealand information literacy framework: principles, standards and practice. / Ed. Alan Bundy. Adelaide: Australian and New Zealand institute of information literacy. Preuzeto 10. 4. 2018. s http://www.utas.edu.au/__data/assets/pdf_file/0003/79068/anz-info-lit-policy.pdf
6. Aronowitz, S. (2001). Technology and the Future of Work. Ur. D. Trend. *Reading Digital Culture*. USA. Blackwell Publishers. 132 – 153.
7. Autenrieth, U. i Neumann-Braun, K. (2011). *The Visual Worlds of Social Network Sites. Images and image-based communication on Facebook and Co*. Shortcuts – cross media, 4. Baden-Baden.
8. Ballard, D.I., Seibold, D.R. (2000). Time orientation and temporal variation across work groups: Implications for group and organizational communication. *Western Journal of Communication*, 64, 218 – 242.
9. Bakić-Tomić, Lj., Dvorski, J., i Kirinić, A. (2015). Elements of teacher communication competence: An examination of skills and knowledge to communicate. *International Journal of Research in Education and Science (IJRES)*, 1(2), 157 – 166.
10. Bakić-Tomić, Lj. (2009). Odabrana poglavlja iz Metodike nastave informatike. Preuzeto 16. 6. 2018. s http://2co.ufzg.hr/skripta/UFSKRIPTA_LJBTMD.pdf.

11. Bakić-Tomić, Lj. (2003). Komunikološko-menadžerski profil rukovoditelja u hrvatskoj policiji. Doktorska disertacija. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
12. Bašić, J., Koller-Trbović, N. i Žižak, A. (2005). *Integralna metoda: u radu s predškolskom djecom i njihovim roditeljima*. Zagreb. Alineja.
13. Bawden, D. (2001). Information and digital literacies: a review of concept. *Journal of documentation*. 52 (2), 218 – 259.
14. Baym, N. (2010). *Personal Connections in the Digital Age*. Cambridge. Polity.
15. Beattie, G. i Ellis, A. (2017). *The Psychology of Language and Communication*. London i New York. Routledge.
16. Berger, E.H. (2008). *Parents as partners in education: Families and schools working together*. Upper Saddle River. Merrill/Prentice Hall.
17. Bernieri, F.J. Gillis, J.S., Davis, J.M. i Grahe, J.E. (1996). Dyad rapport and the accuracy of its judgment across situations: A lens model analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71. 110 – 129.
18. Biocca, F. i Levy, M.R. (2013). *Communication in the age of virtual reality*. London: Routledge.
19. Boulton, B. (2006). *176 Ways to Involve Parents: Practical Strategies for Partnering with Families*. Thousand Oaks, California. Corwin Press.
20. Bratanić, M. (1993). *Mikropedagogija: interakcijsko-komunikacijski aspekt odgoja*. Priručnik za studente i nastavnike. Zagreb: Školska knjiga.
21. Brajša, P. (1993). *Pedagoška komunikacija*. Zagreb. Školske novine.
22. Brajša, P. (1981). *Opća psihodinamika samoupravnog ponašanja*. Zagreb. Informator.
23. Brewster, C. i Railsback, J. (2003). *Building trust with school and diverse families: A foundation for lasting partnerships*. Portland, OR. Northwest Regional Educational Laboratory.
24. Bubaš, G. (2004). Komunikacija. U: V. Čerić i M. Varga (ur.) *Informacijska tehnologija u poslovanju*. (str. 73 – 85). Zagreb. Element.
25. Buckingham, D. (2003). *Media education; literacy, learning and contemporary culture*. UK. Polity Press.
26. Cankar, F., Deutsch, T. i Kolar, M. (2009). Teachers and Parents – Partners with Different Expectations. *International Journal about Parents in Education* 3(1) 15 – 28.
27. Canter, I. i Canter, M. (2000). *Parents on your side*. Santa Monica. CA. National Education Services.

28. Cameron, R. & Molina-Azorin, J. (2011). The acceptance of mixed methods in business and management. *International Journal of Organizational Analysis*, 19(3). 256 – 271.
29. Caplan, S.E. (2005). A social skill account of problematic internet use. *Journal of Communication*, 55 (4). 721 – 736.
30. Cassidy, J. (2006) Me media. *The New Yorker*. 50 – 59.
31. Chavkin, N.F. (2005). Preparing Educators for School-Family Partnerships:Challenges and Opportunities. U *School-Family Partnerships for Children's Success* (ur.) E.N. Patrikakoz, R.P. Weissberg, S. Redding i F.J. Walberg. New York. Teachers College Press. (164 – 180).
32. Christenson, S.L. i Sheridan, S.M. (2001). School and families: Creating essential connections for learning. New York. Guilford.
33. Clayton, J.B. (2003). *One classroom, many worlds:Teaching and learning in the cross-culture class-room*. Portsmouth, NH. Heinemann.
34. Cohen, F. (2015). *Inc. 500 Social Media Use*. Preuzeto 16. 6. 2017. s <https://heidicohen.com/2015-fortune-500-social-media-use-research/>
35. Comer, J. (2005). The rewards of parents participation. *Educationl Leadership* 62(2). 38 – 42
36. Common Sense Media (2008). The impact of media on child and adolescent health: Executive summary of a systematic review. Preuzeto 16. 2. 2018. s <http://www.commonsensemedia.org>.
37. Costigan, J. I. i Schmiedler, M. A. (2004). Organizational Communication 321 supplementary materials: Communication Climate Inventory. Preuzeto 6. 6. 2018. www.cps.usfca.edu/lob/studentshandbooks/321handbook/climate.htm.
38. Čerapinko, D. (2012). *Komunikologija. Kratki pregled najvažnijih teorija, pojmova i principa*. Varaždin: Veleučilište u Varaždinu.
39. Čerić, V. i Varga, M. (2004). *Informacijska tehnologija u poslovanju*. Zagreb. Element.
40. Dance, F.E.X. i Larson, C.E. (1972). *Speech Communication: Concept and Behavior*. New York. Rinshart and Einston.
41. Darragh, J.E. (2014). *The welcoming classroom-bulding strong home to school connections for early learning*. Lewisville. Gryphon house, inc.
42. De Sola, P.I. (1973). Communication Systems. U: De Sola, P i suradnici. (ur.) *Handbook of Communication*. Chicago: Rand McNally College Publishing Company, 3 – 23.
43. Deslandes, R. (2009). *International Perspectives on Contexts, Communities and Evaluated innovative practices*. London i New York. Routledge.

44. Deuze, M., Blank, P. i Speers, L. (2012). A life lived in media. *Digital Humanities Quarterly* 6 (1) Preuzeto 16. 6. 2017. s
<http://www.digitalhumanities.org/dhq/vol/6/1/000110/000110.html>
45. Duck, S. (2014). *Odnosi među ljudima*. Zagreb. Naklada Slap.
46. Duck, S.W., Cirstea, L. i VanderVoort, L.A. (2000). *Variation in communication across the course of a day: Assessing influences of time of day*. Paper presented at the American Academy of Management, Toronto, Canada.
47. Ebbeck, M. i Waniganayake, M. (2003). *Early Childhood Professionals: Leading today and tomorrow*. Sydney. MacLennan and Petty.
48. Ellison, N.B., Steinfield, C. i Lampe, C. (2007). The Benefits of Facebook “Friends”: Social Capital and College Students’ Use of Online Social Network Sites . *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12 (4),1143 – 1168.
49. EPC (2015) The EPC Global Media Trends Book. Preuzeto 18. 7. 2017.
<http://epceurope.eu/wp-content/uploads/2015/09/epc-trends-social-media.pdf>.
50. Epstein, J.L. (2001). *School, family and community partnerships: Preparing educators and improving schools*. Westview. Boulder.CO.
51. Epstein, J.L. (2011). *School, Family and Community Partnership: Preparing Educators and Improving Schools*, 2. izdanje. Westview, Boulder.CO.
52. Epstein, J.L. (2013). Ready or not? Preparing future educators for school, family and community partnerships. *Teaching Education*, 24(2), 115 – 118. Preuzeto 6. 6. 2017. s
<http://dx.doi.org/10.1080/10476210.2013.786887>.
53. Feather, J. (2003). *Communicating Knowledge: Publishing in the 21st Century*. München: K.G.Saur.
54. Ferguson, B. (2005). Information Literacy: A primer for teachers, librarians and other informed people. Preuzeto 16. 4. 2018. s <http://bibliotech.us/pdfs/InfoLit.pdf>.
55. Fitzpatrick, A. (2012). Working With Parents in Early Years Services. U *Early Childhood Education and Care*. (ur.) M. Mhic Mhathuna i M. Taylor. An Introduction for Students in Ireland Gill and Macmillan. Preuzeto 16. 6. 2018. s
<https://arrow.dit.ie/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.hr/&httpsredir=1&article=1002&context=aaschlawbk>
56. Fox, R. (2001). *Poslovna komunikacija*. Zagreb, Hrvatska sveučilišna naklada.
57. Ganasegeran, K., Renganathan, P., Rashid, A. i Al-Dubai, S.A.R. (2017). The m-Health revolution: Exploring perceived benefits of WhatsApp use in clinical practice. *International Journal of Medical Informatics*. Elsevier. 97 (145 – 151).

58. Ganong, L.H., Coleman, M., Feistman, R., Jamison, T. i Stafford Markham, M. (2012). Communication Technology and Postdivorce Coparenting. *Family Relations Interdisciplinary Journal of Applied Family Studies*. 61. 397 – 409.
59. Gestwicki, C. (2016). *Home, School & Community Relations*. 10. izdanje. Boston. Cengage Learning.
60. Gestwicki, C. (2014). *Home, School & Community Relations*. 8. izdanje. Boston. Cengage Learning.
61. Gergen, K.J. (1990). *The saturated self: Dilemmas of identity in contemporary life*. New York: Basic Books.
62. Gershon, I. (2010). *The Breakup 2.0*. Ithaca, New York. Cornell University Press.
63. Glasgow, N.A. i Whitney, P.J. (2009). *What successful schools do to involve families*. London. Corwin Press.
64. Gnjata, V. (2003). *Sastanci – interesno komuniciranje*. Zagreb: Aliena.
65. Goldstein, L.S. (2008). Preservice teachers, caring communities and parent partnerships: Challenges and possibilities for early childhood teachers education. *Journal of Early Childhood Teacher Education*. Preuzeto 6. 1. 2018. s <http://www.tandfonline.com/loi/ujec20>.
66. Grant, K.B. i Ray, J.A. (2010). *Home, School and Community Collaboration: Culturally Responsive Family Involvement*. London. SAGE.
67. Gudykunst, W.B. i Kim, Y.Y. (2003). *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. McGraw Hill. Fourth edition.
68. Hall, E.T. (1983). *The Dance of Life: Other Dimensions of Time*. New York. Anchor Press/Doubleday.
69. Hallgarten, J. (2000). *Parents exist, ok?: Issues and visions for parent-school relationships*. London. Institute for Public Policy Research, IPPR.
70. Halsey, P.A. (2005). Parent involment in junior high school: A failure to communicate. *American Secondary Education*, 34 (1). 57 – 69.
71. Hornby, G. i Lafaele, R. (2011). Barriers to parental involvement in education: an explanatory model, *Educational Review*, 63(1), 37 – 52.
72. Howe, F. i Simmons, B.J. (2005). Nurturing the parent teacher alliance. *Phi Delta Kappa Fastbacks* 533. 7 – 41.
73. Hongzhu, D. (2013). The Study of Cooperation and Interaction Between Family and Kindergarten Based on Network. *Information Technology Journal* 12 (3). 482 – 485.

74. Hujala, E., Turja, L., Gasparac, M.F., Veissond, M. i Waniganayake, M. (2009). Perspectives of early childhood teachers on parent-teacher partnerships in five European countries. *European Early Childhood Education Research Journal* 17 (1). 57 – 76.
75. Hutinski, Ž. i Aurer, B. (2009). Informacijska i komunikacijska tehnologija u obrazovanju: stanje i perspektiva. *Informatologija*, 42. (4), 265 – 272.
76. Hutchby, I. (2001). Technologies, texts and affordances. *Sociology* 35. 441 – 456.
77. Jackson, D. i Needham, M. (2014). *Engaging with parents in early years settings*. London. SAGE Publication.
78. Jenkins, H. (2006). *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*. New York. NYU Press.
79. Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. U: Lerner, Geen (ur.) *Conversation Analysis. Studies from the first generation*. Amsterdam. Benjamins, 13 – 31.
80. Johnson, D. W. i Johnson, R. T. (1987). *Learning together and alone: Cooperative, competitive, and individualistic learning* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ, US: Prentice-Hall, Inc.
81. Jukić, S. i Nadrljanski, M. (2015). *Komunikologija*. Split: Redak.
82. Jurčević Lozančić, A., (2011). Redefining the educational role of the family. *Croatian Journal of Education* Vol: 13 (4), 122 – 150.
83. Kaya, T. i Bicen, H. (2016). The effects of social media on students' behaviors; Facebook as a case study. *Computers in Human Behavior*, 59. 374 – 379.
84. Kamani, K.C., Ghodasara, Y.R., Soni, N.V. i Parsaniya, P.S. (2016). Empowering Indian Agriculture with WhatsApp – a positive step towards digital India. *International Journal of Agriculture Sciences*. 8 (13), 1210 – 1212.
85. Katz, L. i Bauch, J.P. (1999). The Peabody Family Involvement Initiative: Preparing Preservice Teachers for Family/School Collaboration. *School Community Journal*. 9 (1). Preuzeto 6. 11. 2017.
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=2F7131F027F917DDCCC55E5C514A220B?doi=10.1.1.469.1697&rep=rep1&type=pdf>.
86. Katal, K.R. i Evers, C.W. (2007). Parents – Partners of Clients?: A Reconceptualization of Home-School Interactions. *Teaching Education*. Routledge. Preuzeto 6. 6. 2017. s <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10476210601151573>.
87. Knapp, M.L., Hall, J.A. i Horgan, T. (2013). *Nonverbal communication in interaction*. New York. Wadsworth Publishing.

88. Knapp, M. L., Hall, J.A. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Zagreb: Naklada Slap.
89. Kosaretskii, S.G. i Chernyshova, D.V. (2013). Eletronic Communication Between the School and the Home. *Russian Education and Society*.55(10) 81 – 89.
90. Krueger, R.A. i Casey. M.A. (2000). *Focus groups: A practical guide for applied research*. SAGE. Thonsand Oaks.
91. Kunczik, M. i Zipfel, A. (2006). *Uvod u znanost o medijima i komunikologiju*. Zagreb. Zaklada Friedrich Ebert.
92. Lea, M. i Spears, R. (1995). Love in first byte; Relationships conducted over electronic system. In. J.T. Wood, S.W. Duck (Eds.) *Under-studied relationships: Off the beaten track understanding relationship processes: Vol. 6*, 197 – 233. Newbury Park, CA: SAGE.
93. Lee, J. i McDougal, O. (2000). Guidelines for writing notes to families of young children. Focus on Pre-K and K. 13 (2) 4 – 6.
94. Lerner, D. (1958). *The Passing of Traditional Society*. New York/London. Modernizing the Middle East.
95. Liamputtong, P. (2011). *Focus group methodology: Principles and practice*. Sage Publications LTD.
96. Lines, C., Miller, G. i Artur-Stanley, A. (2011). *The Power of Family-School Partnering (FSP)*. New York, London. Routledge.
97. Livingstone, S. (2004). Media literacy and the challenge of new information and communication technologies. *Communication Review* 7. 3 – 14.
98. Long, C. (2011). Ten best practices to enhance culturally competent communication in palliative care. *Journal of Pediatric Oncology* 33(2). 136 – 139.
99. Internet World Stats (2018). *Usage and Population Statistics*. Preuzeto 6. 1. 2018. s <https://www.internetworldstats.com/stats4.htm>.
100. Lynch, E. i Hanson, M. (2004). Family diversity, assessment and cultural competence. *Assessing infants and preschoolers with special needs. 3rd ed*. Columbus, OH. Memill.
101. Ljubetić M. (2014.). *Od suradnje do partnerstva obitelji, odgojno-obrazovne ustanove i zajednice*. Zagreb. Element.
102. Ljubetić, M. (2013). *Partnerstvo obitelji, vrtića i škole*. Zagreb: Element.
103. Madianou, M. i Miller, D. (2012). Polymedia: Towards a new theory of digital media in interpersonal communication. *International Journal of Cultural Studies*. 16 (2). 169 – 187.

104. Malekhsosseini, R., Hosseinzadah, M. i Navi, K. (2017). *Evaluation of user's privacy concerns by checking of their WhatsApp status*. Wiley online library journal.
105. Maleš, D. (1996). Od nijeme potpore do partnerstva između obitelji i škole. *Društvena istraživanja*, 5 (1 (21)), 75 – 88. Preuzeto 6. 6. 2018. s <https://hrcak.srce.hr/3220>.
106. Maleš, D. (1988). *Suradnja predškolske ustanove i obitelji kao pretpostavke uspješnoj odgojnoj djelatnosti*. U: Pojavni oblik poremećaja u ponašanju djece u predškolskim ustanovama i uvjeti života u obitelji. Zagreb. Fakultet za defektologiju Sveučilišta u Zagrebu.
107. Maletzke, G. (1963). *Psychologie der Massenkommunikation*. Hamburg.
108. Maksimović, J. i Stanisavljević Petrović, Z. (2014). Teorijsko-metodološka zasnovanost istraživanja utjecaja medija na adolescente. *In Medias Res Časopis filozofije medija*. 3 (4), 472 – 486.
109. Mazurek, G. i Tkaczyk, J. (2016). *The impact of the digital world on management and marketing*. Poland. Kozminski University.
110. McAllister Swap, S. (1993). *Developing Home-School Partnerships: From Concept to Practice*. New York i London: Teachers College Press.
111. McDermott, I. i Jago, W. (2007). *NLP-učitelj – Cjeloviti vodič za osobnu dobrobit i profesionalni uspjeh*. Zagreb: M.P.E. d.o.o.
112. McDaniel, C. i Gates, R. (2010). *Marketing Research with SPSS*. International Edition John Wiley and Sons Inc.
113. McGrath, W.H. (2007). Ambivalent partners: Power, trust and partnership in relationships between mothers and teachers in a full-time child care centre. *Teachers College Record* 109 (6) 1410 – 1422.
114. Merkley, D., Schmidt, D. Dirksen, C. i Fulher, C. (2006). Enhancing parent-teacher communication using technology: A reading improvement clinic example. *Contempoara issue in technology and teacher education*. 6 (1). 11 – 42.
115. Miller, K. (2004). *Communication theories: Perspectives, processes and contexts*. McGraw-Hill: Humanities/Social Sciences/Languages.
116. Miller, D. (2011). *Tales from Facebook*. Cambridge. Polity.
117. Miller, D. i Kraft, N. (2008). Best practices in communicating with and involving parents. U A. Thomas i J. Grimes (ur.) *Best practices in school psychology*. (937 – 951) Bethesda. MD. National Association of School Psychologists.
118. Miller, A. (2009). Face concerns and facework strategies in maintaining post-divorce coparenting and dating relationships. *Southern Communication Journal*. 74. 157 – 173.

- 119.Moghadam, R.N., Farahmand, F. i Kowsary, M.A. (2016). The Effects of using Viber on Iranian EFL University student's vocabulary learning. *An International Refereed e-Journal of Literary Explorations*. Vol.4 Issue 1 (33-39).
- 120.Morreale, S.P., Spitzberg, B., H. i Barge, J.K. (2007). *Human Communication: Motivation, Knowledge and Skills*. Belmont, CA: Wadsworth/Thomson Learning.
- 121.Montgomery, B.M. (1988). Quality communication in personal relationships. In S.W. Duck (ur.), *Handbook of personal relationship* (str. 343 – 362) Chichester, UK. Wiley.
- 122.Mullen, C. i Fox Hamilton, N. (2016). Adolescents' response to parental Facebook friend requests: The comparative influence of privacy management, parent-child relational quality, attitude and peer influence. *Computers in Human Behavior*, 60, 165 – 172.
- 123.Mušanović, M. i Lukaš, M. (2011). *Osnove pedagogije*. Rijeka: Hrvatsko futurološko društvo.
- 124.*Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje* (2014.) Zagreb: Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta.
- 125.National Association for the Education of Young Children (2011). *Code of Ethical Conduct and Statement of Commitment*. Preuzeto 26. 2. 2018. s https://www.naeyc.org/sites/default/files/globallyshared/downloads/PDFs/resources/position-statements/Ethics%20Position%20Statement2011_09202013update.pdf.
- 126.Nenadić-Bilić, D. (2015). Društvena potpora roditeljima djece predškolske dobi. *Školski vjesnik*, 64(1), 45-63.
- 127.Nenadović, M.M. (2010). *Veština komunikiranja*. Beograd: Univerzitet u Prištini – Fakultet zdravstvene nege.
- 128.Nicholson, J.L. i Myham, J.G. (2002). Twenty practical parent involvement tip. *Issues in Education, Journal of Early Education and Family Review*, 10(2), 13-17.
- 129.Nouwens, M., Griggio, C.F. i Mackay, W.E. (2017). WhatsApp is for family; Messenger is for friends: Communication Place sin App Ecosystems. *Social & Collaborative Technologies*. 6,11 (727 – 735).
- 130.Novosel, P. (1991) Komuniciranje. U: *Uvod u psihologiju*. Zagreb. Grafički zavod Hrvatske. 305 – 335.
- 131.Norton, R. (1982). *Communication Style: Teory, Aplication and Measures*. Beverly Hills, CA. SAGE Publications.

- 132.O'Hara, K.O., Massimi, M., Harper, R., Rubens, S. i Morris, J. (2014). Everyday Dwelling with WhatsApp. *CSCW 2014 Mobile Apps for Enhancing Connectedness*. (1131 – 1143).
- 133.Olender, R.A., Elias, J. i Mastroleo, R.D. (2010). *The School-Home Connection: Forging Positive Relationships with Parents*. New York. Skyhorse Publishing.
- 134.Olsen, G. i Fuller, M.L. (2008). Home-School Relations. Working Successfully with Parents and Families. United States. Pearson Education.
- 135.Olson, M. i Hyson, M. (2005). NAEYC explores parental perspectives on early childhood education. *Young Children* 60 (3). 66 – 68.
- 136.Olmstead. C. (2013). Using technology to increase parent involvement in schools. *Tech Trends*. 57 (6). 28 – 37.
- 137.Onwuegbuzie, A.J. i Collins, K. (2007). A typology of Mixed Methods Sampling Designs in Social Science Research. *The Qualitative Report* Vol. 12 (2). 281 – 316.
- 138.Oostdam, R. i Hooge, E. (2013). Making the difference with active parenting. Forming educational partnerships between parents and schools. *European Journal of Psychology of Education*. 28 (2). 337 – 351.
- 139.Özdamli, F. i Yildiz, E.P. (2014). Parents' Views Towards Improving Parent-School Collaboration with Mobile Technologies. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 131, 361 – 366.
- 140.Palts, K. i Kalmus, V (2015). Digital channels in teacher-parent communication: The case of Estonia. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)* 11(3) 65 – 81.
- 141.Palaiologou, I. (2016). Teachers' dispositions towards the role of digital devices in play-based pedagogy in early childhood education. *Early Years*, 36(3) 305 – 321.
Preuzeto 2. 10. 2017. s
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09575146.2016.1174816?journalCode=eye20>.
- 142.Park, N. Kee, K.F. i Valenzuela, S. (2009). Being Immersed in Social Networking Environment: Facebook Groups, Uses and Gratifications and Social Outcomes. *CyberPsychology & Behavior*. 12.
- 143.Panian, Ž. (2000). *Bogatstvo Interneta*. Zagreb. Strijelac.
- 144.Pavlik, J.V. (2013). A Vision for Transformative Leadership: Rethinking Journalism and Mass Communication Education for the Twenty-First Century. *Journalism & Mass Communication Educator*, 68(3), 211 – 221.

145. Petra, S. i Španjol Markovič, M. (2013). *Emocionalno poslovanje. Dobrom komunikacijom do poslovnog uspjeha*. Zagreb: Školska knjiga.
146. Peck, B., Deans, C. i Stockhausen, L. (2010). The Tin-Man and the TAM: A Journey into m-learning in the Land of Aus. *World Journal on Education Technology*. 2(1) 16 – 26.
147. Plenković, M. (2013). *Medijska komunikacija*. Zagreb: Hrvatsko komunikološko društvo & Biblioteka „Komunikologija“.
148. Prior, J. i Gerard, M. (2007). *Family involvement in Early Childhood Education: Research into Practice*. New York. Tomson.
149. Prensky, M. (2005). What Can You Learn From A Cell Phone? Almost Anything! *Innovate: Journal of Online Education*, 1(5) 2. Preuzeto 12. 5. 2018. s <https://nsuworks.nova.edu/innovate/vol1/iss5/2>.
150. Puchta, C. & Potter, J. (2004). *Focus group practice*. Sage.
151. Ray, J. i Shelton, D. (2004). E-pals: Connection with families through technology. *Young Children*. 59(3). 30 – 2.
152. Rheingold, H. (2001). *The Virtual Community*. U. D. Trend. Reading Digital Culture. USA. Blackwell Publishers. 132 – 153.
153. Reardon, K.K. (1998). *Interpersonalna komunikacija*. Zagreb: Alinea.
154. Richey, R.C. (2013). *Encyclopedia of Terminology for Educational Communications and Technology*. New York. Springer.
155. Rinaldi, C. (2006) *In Dialogue with Reggio Emilia – Listening, researching and Learning*, Routledge, Taylor & Francis Group, London and New York.
156. Roberts, C, Wass, V, Jones, R., Sarangi, S. i Gillett, A. (2003). A discourse analysis study of „good“ and „poor“ communication in an OSCE: a proposed new framework for teaching students. *Medical education*, 37, 192 – 201.
157. Rodek, S. (2007). Novi mediji i učinkovitost učenja i nastave. *Školski vjesnik*, 56 (1 – 2), 167 – 170.
158. Rogulj, E. (2016), *Kindergartens in digital environments through the website*. Transforming Early Childhood Systems for Future Generations. Seul. Korea.
159. Rogulj, E. (2014). Novi mediji u dječjem okruženju. Ur. I. Prskalo, A. Jurčević Loznačić i Z. Braičić. 14. Dani Mate Demerina. *Contemporary Challenges to Educational Theory and Practice*. Topusko. (243 – 253).

160. Rogulj, E. (2011). ICT kompetencije odgajatelja. Ur. A. Jurčević Loznačić i S. Opić, *School, education and learning for the future*. ECNSI – 2011 5th International Conference on Advanced and Systematic Research. Zagreb. (321 – 331).
161. Rogulj, E. (2007). U suradnji s roditeljima – Računalo u skupini. Ur. I. Visković, S. Najbauer, A. Gudelj Mravačić. *Roditelj kao suradnik u odgojno obrazovnom procesu*. 13. Dani predškolskog odgoja Splitsko-dalmatinske županije. Omiš (113 – 118).
162. Rosić, V. i Zloković, J. (2002). *Prilozi obiteljskoj pedagogiji*. Rijeka: Graftrade.
163. Rockwell, R., Andre, L.C. i Hawley, M.K. (2010). *Families and Educators as Partners*. Belmont. Wadsworth Cengage Learning.
164. Sanders, M.G., Sheldon, S.B. (2009). *Principals matter: a guide to school, family and community partnerships*. Unites States. Corwin, SAGE Company
165. Samovar, L.A., Porter, R.E. i McDaniel, E.R. (2013). *Komunikacija između kultura*. Zagreb. Naklada Slap.
166. SCANS Report (1991). The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills: What work requires of schools. Washington D.C. U.S. Department of Labor. Preuzeto 16. 4. 2018. s <https://wdr.doleta.gov/scans/whatwork/>.
167. Schwartz, J. (2016) The Most Popular Messaging App in Every Country. Preuzeto 26. 6. 2016. s <https://www.similarweb.com/blog/worldwide-messaging-apps>
168. Scully, P.A., Barbour, C. i Robert-King, H. (2015). *Families, Schools and Communities: Building Partnerships for Educating Children*. Pearson. Sjedinjene Američke Države.
169. Simon, B.S. (2001). Family involvement in high school: Predictors and effects. *NASSP Bulletin*, 85 (627), 8 – 19.
170. Skoko, B. i Benković, V. (2009). Znanstvena metoda fokus grupa – mogućnosti i načini primjene. *Politička misao*. 46 (3), 217 – 236.
171. Son, H., Park, Y., Kim, C. i Chou, J.S. (2012). Toward an understanding of construction professionals' acceptance of mobile computing devices in South Korea: An extension of the technology acceptance model. Elsevier 28. 82 – 90.
172. Stanford, G. i Roark, A.E. (1974). *Human Interaction in Education*. Boston. Allyn and Bacon.
173. Stričević, I. (2010). Digitalni domoroci i digitalni imigranti. *Dijete i društvo: časopis za promicanje prava djeteta*, 12, 1/2; 83 – 92.

174. Stričević, I. (2011). Jačanje roditeljskih kompetencija kroz programe obrazovanja roditelja. U: D. Maleš (ur.), *Nove paradigme ranog odgoja*. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. 125 – 152.
175. Sundać, D i Švast, N. (2009). Intelektualni kapital – temeljni čimbenik konkurentnosti poduzeća. Zagreb: Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva.
176. Sundin, O. (2008). Negotiations on information seeking expertise: a study of web-based tutorials for information literacy. *Journal of documentation*. 64 (1). 24 – 44.
177. Swap, S.M. (1993). *Developing home-school partnerships*. New York. Teachers College Press.
178. Swich, K. (2004). Empowering parents, families, schools and communities during the early years. Champign, IL. Stips Publishing.
179. Šagud, M. (2015). Komunikacija odgajatelja i djece u igri i strukturiranim aktivnostima. *Školski vjesnik*, 64 (1), 91 – 111.
180. Špiranec, S. (2005). Obrazovanje korisnika u visokoškolskim knjižnicama: novi pristup u mrežnom okuženju. *Magistarski rad*. Zagreb. Filozofski fakultet.
181. Špiranec, S. i Banek Zorica, M., (2008). *Informacijska pismenost: Teorijski okvir i polazište*. Zagreb: Zavod za informacijske studije.
182. Tatković, N., Diković, M. i Tatković, S. (2016). *Pedagoško-psihološki aspekti komunikacije*. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli.
183. Tatković, N. i Močinić, S. (2012). Učitelj za društvo znanja. Pedagogijske i tehnološke paradigme bolonjskog procesa. Pula: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli.
184. Tatković, N. i Muradbegović, A. (2008). Tehnološki aspekti i dimenzije cjelovitog učenja i obrazovanja za održivi razvoj. U: V. Uzelac, L. Vuijičić (ur.), *Cjelovito učenje za održivi razvoj*, 2. Rijeka: Učiteljski fakultet u Rijeci, 315 – 320.
185. Tayfun, Y. i Arzu, O. (2012). Utilization of distance learning technologies in postgraduate architecture education. *Global Journal on Educational Technology*. 2 (1) 7 – 14.
186. Tawiah, Y.S., Nondzor, H.E. i Alhaji, A. (2014). Usage of WhatsApp and voice calls (phone call): Preference of polytechnic students in Ghana. *Science Journal of Business and Management*. Vol. 2, No. 2 (103 – 108).
187. Telem, M. i Pinto, S. (2006). Information technology's impact on school-parents and parents-student interrelations. A case study. *Computers & Education*. 47. 260 – 279.
188. Tileston, D. W. (2006). *What every parent should know about schools, standards and high stakes tests*. Thousand Oaks. CA. Corwin Press.

189. Trilling, B. i Fadel, C. (2009). *21st Century skills*. San Francisco. Jossey-Bass.
190. Tolić, M. (2012). Medijska kultura i odgoj za medije u suvremenoj školi. U: Z. Miliša (ur.) *Tamna strana ekrana*, Varaždin. Zadar: TIVA Tiskara. Udruga CINAZ, 69 – 84.
191. Tubbs, S.L. i Moss, S. (1977). *Human Communication*. New York. Random House.
192. Tubbs, S.L. (2012). *Komunikacija – principi i kontekst*. Beograd: Clio.
193. Tuđman, M. (1992). Razvoj informacijske znanosti. *Uvod u informacijske znanosti*. Miroslav Tuđman, Damir Boras, Zdravko Dovedan. Zagreb: Školska knjiga.
194. Tuning projekt (2006). Uvod u projekt Usklađivanja obrazovnih struktura u Europi. *Education and Culture, Socrates – Tempus*. Preuzeto 10. 4. 2018. s http://www.unideusto.org/tuningeu/images/stories/documents/General_brochure_Croatian_version_FINAL.pdf.
195. Valenčić Zuljan, M. i Marentić Požarnik, B. (2014). Induction and Early-Career Support of Teachers in Europe. *European Journal of Education*, 49 (2). 192 – 205.
196. VanDoorn, G. i Eklund, A. A. (2013). Face to Facebook: Social media and the learning and teaching potential of symmetrical, synchronous communication, *Journal of University Teaching & Learning Practice*, 10 (1).
197. Vodopija Š. (2006). *Opća i poslovna komunikacija*. Rijeka, Naklada Žagar.
198. Vrcelj, S. i Mušanović, M. (2011). *Kome još (ne)treba feministička pedagogija?* Rijeka: Hrvatsko Futurološko Društvo.
199. Walther, J.B. i Bunz, U. (2005). The rules of virtual groups: Trust, linking and performance in computer mediated communication. *Journal of Communication*, 55 (4), 82 – 846.
200. Watzlawick, P., Bavelas, J.B. i Jackson, D.D. (1967). *Pragmatics of Human Communication*. New York. W.W. Norton & Co. Inc.
201. Webber, S. i Johnston, B. (2000). Conceptions of information literacy: new perspectives and implications. *Journal of information science*. 26 (2). 381 – 397.
202. Welch, I.D. i Gonzalez, D.M. (1999). *The process of counseling and psychotherapy: Matters of skill*. Brooks. Pacific Grover, CA.
203. Williams, B.T. (2007). Literacy and identity trust, betrayal and authorship: Plagiarism and how we perceive students. *Journal of Adolescent i Adult Literacy*. 51(4) 350 – 354.
204. Willig, C. (2008). *Introducing qualitative research in psychology*. Maidenhead, England: McGraw Hill/Open University Press.
205. Wright, K. Stegelin, D.A. i Hartle, L. (2007). *Building Family, school and Community partnerships*. New Jersey. Pearson Merrill Prentice Hall.

206. Young, M. E. (2005). *Learning the art of helping: Building blocks and techniques*. Person. Upper Saddle River.
207. Zakon.HR (2013). *Zakon o predškolskom odgoju i obrazovanju*. Preuzeto 16. 6. 2018. s <https://www.zakon.hr/z/492/Zakon-o-pred%C5%A1kolskom-odgoju-i-obrazovanju>.
208. Zweig, D. (2005). Beyond privacy and fairness concerns: Examining psychological boundary violations as a consequences of electronic performance monitoring. U: J. Weckert (ur.) *Electronic monitoring in the workplace: Controversies and solutions* (str. 95 – 114) Hershey. PA. Idea Group.
209. Zweig, D. i Webster, J. (2002). Where is the line between benign and invasive? An examination of psychological barriers to the acceptance of awareness monitoring systems. *Journal of Organizational Behavior*; 23, 605 – 622.
210. Žuvić, M., Brečko, B., Krelja Kurelović, E., Galošević i Pintarić, N. (2016). *E-Škole: Uspostava sustava razvoja digitalno zrelih škola*. Hrvatska akademska i istraživačka mreža – CARNet. Zagreb.

11. PRILOZI

PRILOG 1. POPIS SLIKA

Slika 1. Karakteristike oralnog i medijskog komunikacijskog sustava Zipfel (2006) prema Lerner (1958).....	17
Slika 2. Suradnje roditelja i odgojitelja prema Bašić, Koller-Trbović i Žižić, (2005).....	26
Slika 3. Stupnjevi interakcijske povezanosti u komunikaciji prema Bratanić 1993.	28
Slika 4. Shannon-Weaverov model komunikacije iz 1948. (Tuđman, 1996)	41
Slika 5. Osgood-Schrammov model komunikacije (Mušanović i Lukaš, 2011)	42
Slika 6. Odnos informacijske pismenosti prema pismenostima 21. stoljeća.....	52
Slika 7. Klasifikacija standardnih internetskih servisa prema Panian (2000)	53
Slika 8. Međupovezanost informatičke pismenosti i cjeloživotnog učenja (ANZIL, 2004)....	73
Slika 9. Uzorak ispitanika roditelja istraživanja prema dobi.....	83
Slika 10. Uzorak ispitanika odgojiteljica istraživanja prema dobi	84

PRILOG 2. POPIS TABLICA

Tablica 1. Komunikacijski stilovi	25
Tablica 2. Razlike u komunikaciji između suradnje i partnerstva obitelji i odgojno-obrazovne ustanove (Ljubetić, 2014. str.7).....	30
Tablica 3. Usporedba ljudi u monokroničnom i polikroničnom vremenu	45
Tablica 4. Prikaz istraživanja oblika komunikacije roditelja i odgojitelja.....	66
Tablica 5. Sastavnice komunikacijskih kompetencija.....	71
Tablica 6. Ispitanici	80
Tablica 7. Uzorak roditelja prema rodu.....	81
Tablica 8. Uzorak odgojitelja prema rodu.....	82
Tablica 9. Ispitanici u odnosu na godine staža	84
Tablica 10. Ispitanici u odnosu na obrazovanje	85
Tablica 11. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale mišljenja roditelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija.....	89
Tablica 12. Faktori mišljenja roditelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija	91
Tablica 13. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale komunikacijskih navika roditelja.....	92
Tablica 14. Faktori navika roditelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija	93
Tablica 15. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale mišljenja odgojitelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija.....	94
Tablica 16. Faktori mišljenja odgojitelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija	96
Tablica 17. Konstruktna valjanost i pouzdanost skale komunikacijskih navika odgojitelja... ..	97
Tablica 18. Faktori navika odgojitelja o komunikaciji putem digitalnih tehnologija	98
Tablica 19. Deskriptivni podaci mišljenja roditelja o digitalnoj komunikaciji	112
Tablica 20. Deskriptivni podaci komunikacijskih navika roditelja.....	114
Tablica 21. Deskriptivni podaci mišljenja odgojitelja o komunikaciji	115
Tablica 22. Deskriptivni podaci komunikacijskih navika odgojitelja.....	117
Tablica 23. Komunikacija roditelja i odgojitelja putem digitalne tehnologije.....	120
Tablica 24. Odgojiteljske preferencije oblika komunikacije s roditeljima	122
Tablica 25. Roditeljske preferencije oblika komunikacije s odgojiteljima	124
Tablica 26. Mišljenje ispitanika o brzini komunikacije	125
Tablica 27. Učestalost korištenja servisa	127
Tablica 28. Korištenje servisa za komunikaciju u odnosu na životnu dob	128

Tablica 29. Spearmanov koeficijent korelacije	129
Tablica 30. Preferiranje oblika komunikacije u odnosu na radno iskustvo.....	130
Tablica 31. Korištenje servisa za komunikaciju s obzirom na obrazovanje	131

PRILOG 3. POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Posjedovanje i korištenje digitalnih tehnologija kod roditelja i odgojitelja	102
Grafikon 2. Najčešći pristup internetu roditelja i odgojitelja prema lokaciji.....	103
Grafikon 3. Pristup internetu s pametnog telefona.....	103
Grafikon 4. Korištenje servisa za komunikaciju i društvenih mreža roditelja i odgojitelja u privatne svrhe	104
Grafikon 5. Osigurana infrastruktura od strane poslodavca.....	105
Grafikon 6. Preferirani oblici komunikacije roditelja i odgojitelja	106
Grafikon 7. Samoprocjena roditelja o uključivanju u organizirane oblike komunikacije i odgojiteljsko mišljenje o uključenosti roditelja	107
Grafikon 8. Općenito korištenje servisa za komunikaciju	108
Grafikon 9. Servisi koje roditelji i odgojitelji koriste u međusobnoj komunikaciji.....	109
Grafikon 10. Sadržaj poruka koje se šalju roditeljima i odgojiteljima.....	110

PRILOG 4. ANKETNI UPITNIK ZA RODITELJE

Upitnik za roditelje

Edita Rogulj

doktorand Poslijediplomskoga doktorskog studija na informacijsko-komunikacijskim znanostima

Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

edita.rogulj@gmail.com

Poštovani,

Za potrebe izrade doktorske disertacije na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, ljubazno Vas molim za Vaše sudjelovanje u istraživanju na temu *Digitalne tehnologije u komunikaciji odgojitelja i roditelja*. Istraživanje se provodi isključivo u znanstvene svrhe i upitnik je u potpunosti anoniman. U upitniku se očekuju Vaša osobna mišljenja, procjene i iskustva, a za popunjavanje upitnika dovoljno je 15 minuta.

Unaprijed zahvaljujem na Vašem vremenu i suradnji.

A. Opći podaci o ispitaniku

1. Kojeg ste roda? (zaokružite) a) muškog b) ženskog

2. Koliko imate godina?
 - a) manje od 20 godina
 - b) 21 – 30 godina
 - c) 31 – 40 godina
 - d) 41 – 50 godina
 - e) 51 – 60 godina
 - f) više od 61 godina

3. Koliko imate radnoga iskustva ?
 - a) manje od 1 godine
 - b) 1 – 5 godina
 - c) 6 – 15 godina
 - d) 16 – 25 godina
 - e) više od 25 godina

4. Koji je vaš najviši završeni stupanj obrazovanja:
 - a) NKV (nekvalificirani radnik)
 - b) SSS (srednja škola)
 - c) VŠS (baccalurea)
 - d) VSS (magistar struke)
 - e) Mr. sc. (magistar znanosti)
 - f) Dr. sc. (doktor znanosti)

5. Zaposleni ste na radnom mjestu?
 - a) djelatnika (ugostiteljska djelatnost, obrt, promet, uslužna djelatnost)
 - b) rukovoditelja (menadžer, vodite)
 - c) prosvjetnog djelatnika (odgojitelja učitelj, profesor)

- d) slobodnog umjetnika (slikar, glumac, pjevač)
- e) nešto drugo _____
(upišite)

B. Obrazovanje i stručno usavršavanje

6. Komunikacijske vještine razvijali ste/razvijate putem?

- a) formalnog obrazovanja
- b) neformalnog obrazovanja
- c) samostalnim učenjem

7. ICT pismenost stjecali ste/stječete putem?

- a) formalnog obrazovanja
- b) neformalnog obrazovanja
- c) samostalnim učenjem

C. Digitalne tehnologije i društvene mreže

8. Kojim se elektroničkim uređajem koristite? (moguće je više odgovora)

- a) računalo/laptop
- b) tablet
- c) pametni telefon
- d) nešto drugo _____

9. **Najčešći** pristup internetu imate? (samo jedan odgovor)

- a) od kuće (Wi-Fi)
- b) s posla
- c) s mobitela
- d) sve podjednako

10. Kako **često** ste *online* (spojeni na Internet)?

- a) stalno
- b) tijekom radnog vremena
- c) nakon radnog vremena
- d) po potrebi

11. Koje servise za komunikaciju i društvene mreže koristite?
(moguće je više odgovora)

- a) MySpace
- b) Facebook
- c) LinkedIn
- d) Twitter
- e) YouTube
- f) Instagram
- g) Tumblr
- h) Snapchat
- i) Pinterest
- j) Reddit
- k) Google +
- l) WhatsApp
- m) Viber
- n) Blog
- o) Messenger
- p) Skype

q) SMS

r) MMS

s) drugo _____

12. Koji komunikacijski servis koristite za slanje **privatnih** poruka?

(moguće je više odgovora)

a) Viber

e) Skype

i) Instagram

b) WhatsApp

f) SMS

j) Nešto drugo

c) Hangouts

g) MMS

d) E-mail

h) Messenger

(upišite)

Odgovor označite sa X	DA	NE	PONEKAD
13. Imate li na poslu osiguran pristup internetu od strane poslodavca?			
14. Imate li službeni mobitel s pristupom internetu?			
15. Imate li službeni mobitel koji možete koristiti i od kuće?			
16. Imate li na poslu pristup servisima za komunikaciju (<i>Viber, WhatsApp, itd.</i>) i društvenim mrežama sa službenog računala?			

D. Komunikacija s odgojiteljima

17. Koji oblik komunikacije sa odgojiteljima **preferirate** ? (3 odgovora)

- a) razgovor prilikom dolaska/odlaska djeteta iz odgojno-obrazovne skupine
- b) individualni razgovor
- c) roditeljski sastanci
- d) razgovor telefonom/mobitelom
- e) slanje poruka putem digitalnih medija (Viber, WhatsApp, SMS, Hangouts itd.)
- f) pismenim putem
- g) nešto drugo _____

(upišite)

Procijenite učestalost odazivanja na pozive odgojitelj (Odgovor označite s x)	Rijetko	Povremeno	Uvijek
18. Koliko se često odazivate pozivima odgojitelja na informativne roditeljske sastanke?			
19. Koliko se često odazivate pozivima odgojitelja na tematske roditeljske sastanke?			

	poruke.			
29.	Poruke odgojitelju šaljete isključivo u sklopu svog radnog vremena.			
30.	Prilikom slanja poruka vodite računa o radnom vremenu odgojitelja.			

Procijenite stupanj slaganja s navedenim tvrdnjama odabirući broj koji ga najbolje odražava, pri čemu 1 znači najniži stupanj slaganja, a 5 najviši.

	KOMUNIKACIJA	Uopće se ne slažem.	Djelomično se ne slažem.	Niti se slažem niti se ne slažem.	Djelomično se slažem.	U potpunosti se slažem.
31.	Digitalna je tehnologija vrlo korisna	1	2	3	4	5
32.	Informatička je pismenost roditelja neophodna	1	2	3	4	5
33.	Digitalni mediji poboljšavaju komunikaciju s odgojiteljem	1	2	3	4	5
34.	Odgojitelji preferiraju korištenje digitalne tehnologije u komunikaciji s roditeljima	1	2	3	4	5
35.	Dobra komunikacija temelj je razvoja partnerskog odnosa	1	2	3	4	5
36.	Digitalne tehnologije zbližavaju odgojitelja i roditelja u njihovoj komunikaciji	1	2	3	4	5
37.	Vrtić treba omogućiti korištenje digitalne tehnologije odgojitelju za komunikaciju s roditeljima	1	2	3	4	5
38.	Vrtić je dužan osigurati kvalitetno obrazovanje iz područja informatičke pismenosti za odgojitelja	1	2	3	4	5
39.	Samoobrazovanje je roditelja iz područja informatičke pismenosti nužno	1	2	3	4	5
40.	Samoobrazovanje je odgojitelja iz područja informatičke pismenosti nužno	1	2	3	4	5
41.	Komunikacija putem digitalnih tehnologija brža je od klasične (<i>licem u lice</i>) komunikacije	1	2	3	4	5

42.	Prijenos informacija putem digitalnih tehnologija precizniji je i potpuniji	1	2	3	4	5
43.	Digitalne tehnologije pružaju više mogućnosti (slika, ton, preslika dokumenta) u komunikaciji s odgojiteljem	1	2	3	4	5
44.	Komunikacija putem digitalnih tehnologija olakšava rad odgajatelju	1	2	3	4	5
	Postoje pravila korištenja digitalnih tehnologija u vrtićima za komunikaciju s roditeljima	1	2	3	4	5
46.	Imam dostatne komunikacijske vještine koje su potrebne u dvosmjernoj komunikaciji odgojitelja/roditelja	1	2	3	4	5
47.	Digitalne tehnologije olakšavaju odgojitelju prenošenje nelagodnih informacija roditeljima o djetetu	1	2	3	4	5
48.	Koristim internet kao pomoć za rješavanje komunikacijskih problema s odgojiteljem	1	2	3	4	5
49.	Lakše komuniciram s odgojiteljem putem servisa* za komunikaciju	1	2	3	4	5
50.	Lakše ostvarujem komunikaciju s odgojiteljem "uživo" nego preko digitalnih tehnologija	1	2	3	4	5

Servis * obuhvaća *Viber, SMS, e-mail*, itd.

E. Komunikacijske navike

Izaberite jedan od brojeva koji najbolje odražava vaš stav

	KOMUNIKACIJSKE NAVIKE	Uvijek	Nikada	Nisam siguran
51.	Posebno pazim na svoju neverbalnu komunikaciju, više nego na verbalnu.	1	2	3
52.	Znam dobro odvojiti važno od nevažnog, bitno od nebitnog.	1	2	3
53.	S ljudima komuniciram pozitivno.	1	2	3
54.	Kad komuniciram, važno mi je da sam prema ljudima realističan.	1	2	3
55.	Kad komuniciram, izražavam se jasno i određeno.	1	2	3
56.	Moje izjave su realne i razumne.	1	2	3
57.	Postavljam si potpitanja i preispitujem svoja mišljenja.	1	2	3
58.	Smatram da se svaki događaj mora promatrati s različitih gledišta.	1	2	3
59.	Oprezan sam u pokazivanju svojih osjećaja.	1	2	3
60.	Ne podcjenjujem sugovornika.	1	2	3
61.	Tolerantan sam prema mišljenjima drukčijima od svojeg.	1	2	3
62.	Oprezan sam u pokazivanju svojih osjećaja prilikom komuniciranja.	1	2	3
63.	Cilj opravdava sredstva.	1	2	3
64.	Ne skrećem s cilja svog komuniciranja ni u jednom trenutku.	1	2	3
65.	Prihvaćam svako ponašanje onog tko sa mnom komunicira.	1	2	3
66.	Nastojim razumjeti ponašanje svog sugovornika.	1	2	3
67.	Posebno mi je važno poštovanje onog s kim komuniciram.	1	2	3
68.	Više nastojim slušati sugovornika nego što sam usmjeren na ono što ću ja reći.	1	2	3
69.	Nastojim pronaći izgovor za vlastite propuste.	1	2	3
70.	Prepoznajem tuđe lažne izgovore među realnim razlozima nečijeg opravdavanja.	1	2	3
71.	Volim „bockati“ sugovornika i prigovarati mu.	1	2	3
72.	Galamim na sugovornika.	1	2	3
73.	Znam procijeniti kada mogu pokušati biti duhovit, a kad moram ostati ozbiljan.	1	2	3
74.	Dobar sam slušatelj drugih ljudi.	1	2	3

75. Navedite najčešće probleme s kojima se susrećete u suradnji s odgojiteljima.

76. Navedite najčešće zapreke u komunikaciji s odgojiteljima.

Zahvaljujem na suradnji!

7. Jeste li tijekom svog profesionalnog djelovanja sudjelovali u stručnom usavršavanju s temom uz područja ICT pismenosti?

- a) da a) ne

C. Digitalne tehnologije i društvene mreže

8. Koji elektronički uređaj koristite? (moguće je više odgovora)

- a) računalo/laptop c) pametni telefon
b) tablet d) nešto drugo _____
(upišite)

9. Najčešći pristup internetu imate? (moguć je samo jedan odgovor)

- a) od kuće (Wi-Fi) c) preko mobitela
b) na poslu d) sve podjednako

10. Kako često ste *online* (spojeni na internet)?

- a) stalno c) nakon radnog vremena
b) tijekom ranog vremena d) po potrebi

11. Koje servise za komunikaciju i društvene mreže koristite? (moguće je više odgovora)

- a) MySpace i) Pinterest q) SMS
b) Facebook j) Reddit r) MMS
c) LinkedIn k) Google + s) nešto drugo
d) Twitter l) WhatsApp _____
e) Youtube m) Viber (upišite)
f) Instagram n) Blog
g) Tumblr o) Messenger
h) Snapchat p) Skype

12. Koji komunikacijski servis koristite za slanje **privatnih** poruka? (moguće je više odgovora)

- a) Viber e) Skype i) Instagram
b) WhatsApp f) SMS j) nešto drugo
c) Hangouts g) MMS _____
d) E-mail h) Messenger (upišite)

Odgovor označite s X	DA	NE	PONEKAD
13. Imate li na poslu osiguran pristup internet od strane poslodavca?			
14. Imate li službeni mobitel koji možete koristiti?			
15. Imate li službeni mobitel koji možete koristiti i od kuće?			

24. Prilikom slanja poruka **roditeljima**, osim teksta šaljete ?
(moguće je više odgovora)

- a) fotografije
- b) video zapise
- c) emotikone (smajlice)

25. Kako često izmjenjujete poruke putem servisa za komunikaciju (*Viber, WhatsApp*) s roditeljima?

- a) svakodnevno
- b) nekoliko puta tjedno
- c) nekoliko puta mjesečno

26. Komunikacija s roditeljima putem servisa za komunikaciju odvija se:

- a) kroz tjedan
- b) vikendom
- d) bez obzira na dan

27. Na roditeljske poruke na servisima za komunikaciju i društvenim mrežama odgovarate?

- a) odmah
- b) tijekom dana
- c) kroz nekoliko dana

Odgovor označite s X		Nikada	Povremeno	Uvijek
28.	Prilikom slanja poruke pazite na vrijeme slanja poruke.			
29.	Poruke roditeljima šaljete isključivo u sklopu svog ranog vremena.			
30.	Prilikom slanja poruka vodite računa o radnom vremenu roditelja.			

Procijenite stupanj slaganja s navedenim tvrdnjama odabirući broj koji ga najbolje odražava, pri čemu 1 znači najniži stupanj slaganja, a 5 najviši.

	KOMUNIKACIJA	Uopće se ne slažem.	Djelomično se ne slažem.	Niti se slažem niti se ne slažem.	Djelomično se slažem.	U potpunosti se slažem.
31.	Digitalna je tehnologija vrlo korisna.	1	2	3	4	5
32.	Informatička je pismenost odgojitelja neophodna.	1	2	3	4	5
33.	Digitalna tehnologija poboljšava komunikaciju s roditeljima.	1	2	3	4	5
34.	Roditelji preferiraju korištenje digitalne tehnologije u komunikaciji s odgojiteljima.	1	2	3	4	5
35.	Dobra komunikacija temelj je razvoja partnerskog odnosa.	1	2	3	4	5
36.	Digitalne tehnologije zbližavaju odgojitelja i roditelje u njihovoj komunikaciji.	1	2	3	4	5
37.	Vrtić treba omogućiti korištenje digitalne tehnologije za komunikaciju s roditeljima.	1	2	3	4	5
38.	Vrtić je dužan osigurati kvalitetno obrazovanje iz područja informatičke pismenosti za odgojitelja.	1	2	3	4	5
39.	Samoobrazovanje je roditelja iz područja informatičke pismenosti nužno.	1	2	3	4	5
40.	Samoobrazovanje je odgojitelja iz područja informatičke pismenosti nužno.	1	2	3	4	5
41.	Komunikacija putem digitalnih tehnologija brža je od klasične komunikacije.	1	2	3	4	5
42.	Prijenos je informacija putem digitalnih tehnologija precizniji.	1	2	3	4	5
43.	Digitalne tehnologije pružaju više mogućnosti (slika, ton, preslika dokumenta) u komunikaciji s roditeljima.	1	2	3	4	5
44.	Komuniciranje putem digitalnih tehnologija olakšava rad odgojiteljima.	1	2	3	4	5
45.	Postoje pravila korištenja digitalne tehnologije u vrtićima za komunikaciju s roditeljima.	1	2	3	4	5
46.	Imam dostatne komunikacijske vještine koje su potrebne u dvosmjernoj komunikaciji odgojiteljima/roditelja.	1	2	3	4	5
47.	Digitalne tehnologije olakšavaju prenošenje nelagodnih informacija roditeljima o djetetu.	1	2	3	4	5
48.	Koristim internet kao pomoć za rješavanje komunikacijskih problema s roditeljima.	1	2	3	4	5
49.	Lakše komuniciram s roditeljima putem servisa za komunikaciju (<i>Viber, SMS, WhatsApp, e-mail...</i>)	1	2	3	4	5
50.	Lakše ostvarujem komunikaciju s roditeljima uživo nego putem digitalnih tehnologija.	1	2	3	4	5

E. Komunikacijske navike

Izaberite jedan od brojeva koji najbolje odražava vaš stav.

	KOMUNIKACIJSKE NAVIKE	Uvijek	Nikada	Nisam siguran
51.	Posebno pazim na svoju neverbalnu komunikaciju, više nego na verbalnu.	1	2	3
52.	Znam dobro odvojiti važno od nevažnog, bitno od nebitnog.	1	2	3
53.	S ljudima komuniciram pozitivno.	1	2	3
54.	Kad komuniciram, važno mi je da sam prema ljudima realističan.	1	2	3
55.	Kad komuniciram, izražavam se jasno i određeno.	1	2	3
56.	Moje izjave su realne i razumne.	1	2	3
57.	Postavljam si potpitanja i preispitujem svoja mišljenja.	1	2	3
58.	Smatram da se svaki događaj mora promatrati s različitih gledišta.	1	2	3
59.	Oprezan sam u pokazivanju svojih osjećaja.	1	2	3
60.	Ne podcjenjujem sugovornika.	1	2	3
61.	Tolerantan sam prema mišljenjima drukčijima od svojeg.	1	2	3
62.	Oprezan sam u pokazivanju svojih osjećaja prilikom komuniciranja.	1	2	3
63.	Cilj opravdava sredstva.	1	2	3
64.	Ne skrećem s cilja svog komuniciranja ni u jednom trenutku.	1	2	3
65.	Prihvaćam svako ponašanje onog tko sa mnom komunicira.	1	2	3
66.	Nastojim razumjeti ponašanje svog sugovornika.	1	2	3
67.	Posebno mi je važno poštovanje onog s kim komuniciram.	1	2	3
68.	Više nastojim slušati sugovornika nego što sam usmjeren na ono što ću ja reći.	1	2	3
69.	Nastojim pronaći izgovor za vlastite propuste.	1	2	3
70.	Prepoznajem tuđe lažne izgovore među realnim razlozima nečijeg opravdavanja.	1	2	3
71.	Volim „bockati“ sugovornika i prigovarati mu.	1	2	3
72.	Galamim na sugovornika.	1	2	3
73.	Znam procijeniti kada mogu pokušati biti duhovit, a kad moram ostati ozbiljan.	1	2	3
74.	Dobar sam slušač drugih ljudi.	1	2	3

75. Navedite najčešće probleme s kojima se susrećete u suradnji s roditeljima.

76. Navedite najčešće zapreke u komunikaciji s roditeljima.

Zahvaljujem na suradnji!

PRILOG 6. PITANJA FOKUS GRUPA ZA RODITELJE

Komunikacija općenito

1. Je li način komunikacije doživio značajne promijene u zadnjih 10 godina? Navedite primjere.
2. Koje sve oblike komunikacije koristite u svakodnevnom životu (privatno i službeno)? Za koje je osobe ili događaje primjerenija digitalna komunikacija (kada je koristite?), a za koje je osobe ili događaje primjerenija komunikacija uživo (kada je koristite?)
3. Koje su prednosti servisa za komunikaciju poput *Vibera*, *WhatsApp* ili drugih (navedite koji) u odnosu na komunikaciju uživo? Koji su nedostaci servisa za komunikaciju poput *Vibera* i *WhatsApp* ili drugih (navedite koji) u odnosu na komunikaciju uživo?

Komunikacija s odgojiteljima

4. Koje sve oblike komunikacije koristite svakodnevno s odgojiteljima? Kako komunicirate s njima? Možete nam dati primjere. Jesu li digitalne tehnologije pomoć u postizanju bolje komunikacije s odgojiteljima? Možete navesti neki primjer.
5. Što sve sadrži vaša poruka koju šaljete odgojitelju: tekst, sliku, video zapis? Koriste li emotikone u digitalnoj komunikaciji s odgojiteljima? Što oni znače? Kada ih koristite i zašto?
6. Što mislite o korištenju servisa za grupnu komunikaciju (*Viber/WhatsApp*) s odgojiteljima i ostalim roditeljima? Mislite li da bi to pomoglo i kada, odnosno u kojim situacijama?

Edukacija, infrastruktura, pravila

7. Smatrate li da je potrebno voditi računa o formalnom obrazovanju odnosno razvoju digitalne pismenosti te o kulturi ponašanja putem digitalnih tehnologija između odgojitelja i roditelja? Treba li napisati pravila za komunikaciju putem digitalnih tehnologija, s ciljem izbjegavanja ometanja i izazivanja bilo kakve neugodnosti u radu, bilo kod odgojitelja ili roditelja? Navedite konkretne prijedloge.
8. Koja je važnost infrastrukture u poticanju korištenja novih suvremenijih oblika komunikacije između roditelja i odgojitelja?

Konkretni prijedlozi za poboljšavanje komunikacije.

9. Što biste promijenili u komunikaciji s odgojiteljima da se Vas pita? (Vaše ideje i prijedlozi)

PRILOG 7. PITANJA FOKUS GRUPA ZA ODGOJITELJE

Komunikacija općenito

1. Je li način komunikacije doživio značajne promijene u zadnjih 10 godina? Navedite primjere.
2. Koje sve oblike komunikacije koristite u svakodnevnom životu (privatno i službeno)? Za koje je osobe ili događaje primjerenija digitalna komunikacija (kada je koristite?), a za koje je osobe ili događaje primjerenija komunikacija uživo (kada je koristite?)
3. Koje su prednosti servisa za komunikaciju poput *Vibera*, *WhatsApp* ili drugih (navedite koji) u odnosu na komunikaciju uživo? Koji su nedostaci servisa za komunikaciju poput *Vibera* i *WhatsApp* ili drugih (navedite koji) u odnosu na komunikaciju uživo?

Komunikacija s roditeljima

4. Koje sve oblike komunikacije koristite svakodnevno s roditeljima? Kako komunicirate s njima? Možete nam dati primjere. Jesu li digitalne tehnologije pomoć u postizanju bolje komunikacije s roditeljima? Možete navesti neki primjer
5. Što sve sadrži vaša poruka koju šaljete roditeljima: tekst, sliku, video zapis? Koriste li emotikone u digitalnoj komunikaciji s roditeljima? Što oni znače? Kada ih koristite i zašto?
6. Što mislite o korištenju servisa za grupnu komunikaciju (*Viber/WhatsApp*) s roditeljima? Mislite li da bi to pomoglo i kada, odnosno u kojim situacijama?

Edukacija, infrastruktura, pravila

7. Smatrate li da je potrebno voditi računa o formalnom obrazovanju odnosno razvoju digitalne pismenosti te o kulturi ponašanja putem digitalnih tehnologija između odgojitelja i roditelja? Treba li napisati pravila za komunikaciju putem digitalnih tehnologija, s ciljem izbjegavanja ometanja i izazivanja bilo kakve neugodnosti u radu, bilo kod odgojitelja ili roditelja? Navedite konkretne prijedloge.

8. Koja je važnost infrastrukture u poticanju razvoja novih suvremenijih oblika komunikacije između roditelja i odgojitelja? Tko ju je dužan osigurati?

Konkretni prijedlozi za poboljšavanje komunikacije

9. Što biste promijenili u komunikaciji s roditeljima da se Vas pita? (Vaše ideje i prijedlozi)

12. ŽIVOTOPIS

Edita Rogulj rođena je 18. siječnja 1969. godine u Osijeku. Osnovnu i srednju školu završila je u Zagrebu. Na Učiteljskoj akademiji u Zagrebu stekla je zvanje suradnik u predškolskom odgoju. U Mostaru na Fakultetu prirodoslovno-matematičkih i odgojnih znanosti stekla je zvanje magistre predškolskog odgoja.

Radila je kao odgojitelj u ustanovama za rani i predškolski odgoj i obrazovanje u Gradu Zagrebu. Trenutačno je zaposlena na Učiteljskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu na mjestu asistenta na Katedri za didaktiku i pedagogiju.

Svoj znanstveno-istraživački rad započinje još kao odgojiteljica te 2011. godine upisuje poslijediplomski doktorski studij Informacijskih i komunikacijskih znanosti na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu.

Godine 2016. upisuje poslijediplomski doktorski studij na Odsjeku za pedagogiju Filozofskog fakulteta Sveučilišta Zagrebu.

Objavljuje znanstvene istraživačke radove iz područja ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja.

Sudjeluje u znanstvenim i stručnim skupovima u zemlji i inozemstvu te je organizator međunarodnih znanstveno-stručnih konferencija.

Autorica je radionica u sklopu Erasmus+ projekta pod nazivom „Developing Teacher Competences for the Future“, 2015-1-NO01-KA201-013283. U sklopu projekta objavljena je knjiga u kojoj je autorica poglavlja o komunikaciji.

Dobitnica je Dekanove nagrade za akademsku godinu 2017/2018 za kontinuirano ulaganje napora izvan svakodnevnih zadataka te u prezentaciji Učiteljskog fakulteta prema široj društvenoj zajednici čime doprinosi podizanju ugleda i razvoja Fakulteta.